


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة2

معهد علم المكتبات والتوثيق

قسم تقنيات أرشيفية

رقم التسجيل:...............

الخدمات الأرشيفية بين المفهوم والتطبيق

دراسة ميدانية بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص تقنيات أرشيفية

إعداد الطالبة: تحت إشراف الأستاذ

هجيرة برغوم رشيد مزلاح

أ.د بودربان عز الدين	جامعة قسنطينة 2	رئـــــــــــــــــيسا
أ.مزلاح رشيد	جامعة قسنطينة2	مشرفا ومقـــــــــــــررا
د. بوعناقة سعاد	جامعة قسنطينة 2	عضـــــــــــــــــوا
أ.فردي الأخضر	جامعة قسنطينة 2	عضـــــــــــــــــوا

السنة الجامعية 2012-2013


بسم الله الرحمن الرحيم



قال رسول الله صلّى الله عليه وسلّم

"من سلك طريقا يبتغي فيه علما سهّل الله به طريقا إلى الجنّة وإن الملائكة لتضع أجنحتها لطالب العلم رضا بما يصنع وإن العالم ليستغفر له من في السّموات ومن في الأرض حتّى الحيتان في البحروفضل العالم على العابد كفضل القمر على سائر الكواكب وإن العلماء ورثة الأنبياءوأن العلماء لم يورثو دينارا ولا درهما وإنما ورثو العلم فمن أخده أخد بحظ وافر". **صدق رسول الله**

<u>حديث شريف رواه أبو داود والترميدى</u>

إهداء

إلى نبع الحنان الصافي إلى مصدر الحب الى التي مهما قلت فيها لن أكفيها إليك يأحن قلب عشت به وإليه أمي الغالية "حورية" حفظك الله.

إلى من شقي لأهنئ إلى من تكبد المشاق لأرتاح وأسعد ،إلى ركيزتي ومساندتي إلى الذي كان نعم الأب الحنون أبي العزيز" السعيد" حفظك الله إليكما أدعو " وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا"

سورة الإسراءالآية25

إلى من ساندوني في الحياة إخوتي وأخواتي:"نادية،نبيل،محفوظ،نورة،مراد،كريمة،عبدالنور"إلى بنات أختي أنفال،فردوس"،إلى ابنت أخي"نهاد"وإلى الكتكوت الصغير" زكريا" وإلى كل الأهل والأصدقاء.

إلى من سيساندني في الحياة الزوجية زوجي الغالي" أحسن ".

إلى من كانت بمثابة الأخت طيلة مشواري الجامعي صديقتي الغالية "سارة".

إلى اللواتي سررت برفقتهن وقضيت معهن أجمل الأيام وأحلى الذكريات:"أمينة،نجاة،حياة، زهرة،مريم،لامية،جازية،امال43،امال18

فتيحة،سعاد، عقيلة،فاتي ..."وإلى كل طلبة معهد علم المكتبات والتوثيق وأخص بالذكر طلبة طلبة الماستر 2 تخصص تقنيات أرشيفية.

دفعة2013 .



شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقتا ومنحنا الصبر على إنهاء هذا البحث المتواضع فالحمد لك ربي حتى ترضى والحمد لك إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا.كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف "مزلاح رشيد" جزاه الله خيرا على توجيهاته القيمة .كما لاننسى أن أتقدم بالشكر إلى كل أساتذة معهد علم المكتبات والتوثيق.

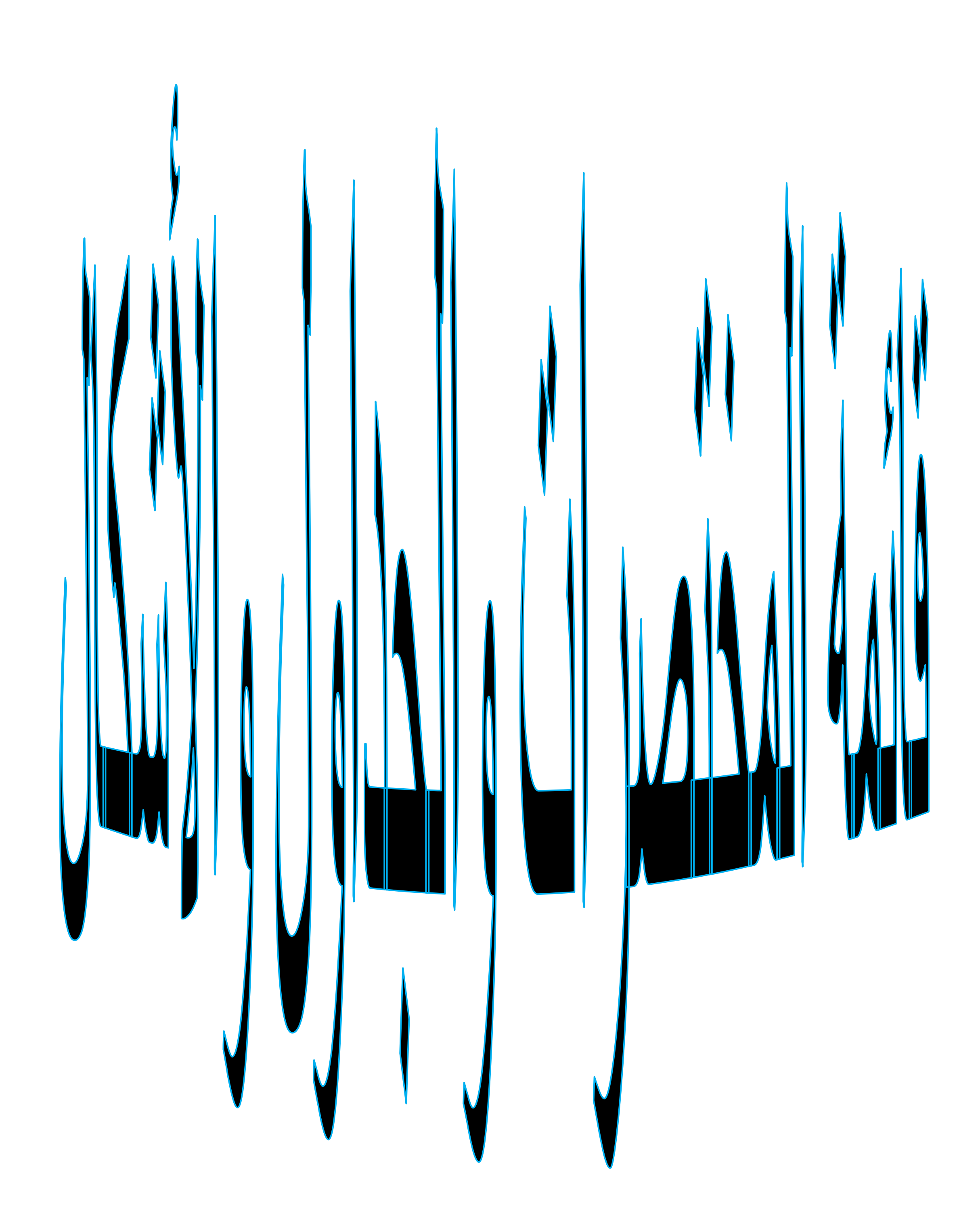
ونشكر كل من ساعدنا في إتمام هذا العمل المتواضع من قريب أو من بعيد.


قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الفصل الثاني : أساسيات الخدمات الأرشيفية

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية





DEUA : Diplôme D'études Universitaire Appliquée

قائمة الجداول:

قائمة الأشكال:


مقدمة

مقدمة:

إن للمؤسسات الأرشيفية أهمية قصوى وذلك من خلال الوظائف والخدمات التي تقدمها لقطاع الأرشيف فبعد أن كانت بدايتها مجرد مكان لحفظ الوثائق الناتجة عن نشاطات المؤسسات والهيئات ، أصبح عليها الآن التماشي مع متغيرات العصر وأصبحت اليوم مؤسسات ضرورية لحفظ المعلومات وتنظيمها وإتاحتها للإطلاع عليها باعتبارها تلعب دورا مهما وفعالا في نشر الثقافة والمعرفة ،ودافعا لحركة التقدم العلمي والإنساني وإحياء ثقافة الماضي والحاضر.

وتحتاج المؤسسات الأرشيفية إلى أرصدة مختلفة تمكنها من الاستجابة إلى احتياجات المستفيدين ، وتبرز فعالية المؤسسات الأرشيفية أو عدم فعاليتها من خلال خدماتها التي تحتل مكانة أساسية إذ تعتبر أحد الأعمدة والأجهزة التي تعتمد عليها،حيث نجد ها أي مؤسسة أرشيفية مهما كانت درجة تطورها يقوم بالإشراف عليها أرشيفيون مختصون لتقديم مختلف الخدمات سواء كانت خدمات تقليدية أو خدمات آلية، مباشرة أو غير مباشرة من أجل توفير الجو الملائم لمجتمع المستفيدين وتلبية لرغبات جميع فئاته بمختلف أنواعهم ومختلف مستوياتهم .

ولمعالجة الموضوع بطريقة علمية ، مركز وبعناية تامة ،كان لابد من وضع تخطيط محكم لها ،حيث وضعنا في البداية الإطار المنهجي للدراسة حددنا فيه إشكالية الدراسة ، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة ، أ سئلة الدراسة ،فرضيات الدراسة ، المنهج المعتمد للدراسة ، أسباب اختيار الموضوع ، كما عرضنا فيه بعض الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع الدراسة، وقمنا بتحديد المصطلحات .

وقد قسمنا العمل إلى جزأين ،الأول الجانب النظري ، ويغطي مختلف الجوانب النظرية للدراسة وقد تناولنا فيه مفاهيم عامة عن المؤسسات الأرشيفية ، الخدمات الأرشيفية وأنواعها ، الأرشيفي ومهامه ، المستفيد وأنواعهم

أما الجزء الثاني للدراسة فيتعلق بالدراسة الميدانية حول مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة وقد جاء فيه التعريف بمكان الدراسة ، إجراءات الدراسة من مجالات الدراسة وعينة ، وأدوات جمع البيانات ، وقد شمل هذا الفصل تحليلا مفصلا للبيانات معتمدا في ذلك على آراء الأرشيفيين من جهة وكذا آراء المستفيدين من جهة أخرى .

وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على واقع الخدمات الأرشيفية المقدمة بالمصلحة للمستفيدين ، وفي الأخير استخلصنا بعض النتائج العامة كما وضعنا بعض من المقترحات .


الفصل الأول:


الإطار المنهجي للدراسة

1-1إشكالية الدراسة :

تسعى معظم المؤسسات الأرشيفية إلى تقديم مختلف الخدمات الأرشيفية تلبية لاحتياجات المستفيدين، وعليه فقد سارعت معظم الدول إلى إقامة مؤسسات أرشيفية خاصة بحفظ الرصيد الأرشيفي، نظرا لما تجسده هذه المؤسسات من دور فعال في الحياة الاجتماعية ولما تقدمه من خدمات جديدة في ميادين العلم والمعرفة.

والمؤسسات الأرشيفية هي بمثابة خزانة لمختلف الوثائق المنتجة، حيث تعمل على حفظ مختلف الوثائق الأرشيفية ثم إيصالها للمستفيدين عن طريق سلسلة من الخدمات المختلفة.

وقد تنوعت وتعددت أشكالها وطرق تقديمها ، فبعد أن كانت مراكز الأرشيف تعتمد على الأنظمة التقليدية في تقديم خدماتها بدأت وبشكل تدريجي في الانتقال إلى تقديمها بالاعتماد على النظم الآلية.

وكضرورة ملحة لأي مركز أرشيفي ، وجب إنجاز مختلف الخدمات التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة مراكز الأرشيف على إفادة المستفيدين، لأنهم سبب وجود الخدمات الأرشيفية، ومصلحة أرشيف ولاية قسنطينة تعد واحدة من بين هذه المؤسسات الأرشيفية، حيث تسعى هذه الأخيرة إلى تقديم مختلف الخدمات من أجل تلبية احتياجات المستفيدين بمختلف مستوياتهم واحتياجاتهم .

وباعتبار أن الخدمات الأرشيفية هي بمثابة الجسر الذي يربط المستفيد مباشرة بالرصيد ولحفظ الأرشيف في حد ذاته، فإن تقديم مثل هذه الخدمات يتطلب جهد مستمر من طرف الأرشيفي حتى تمكنه من تلبية طلبات المستفيدين، ولأن المستفيد هو المحور جميع الجهود أصبح اليوم يصر ويلح بشدة على فعالية الخدمات التي تقدم له ، وعلى النوعية التي يجب أن تكون عليها تلك الخدمات، كيف لا وهو هدف كل خدمة ، لذا جاءت هذه الدراسة قصد تحديد واقع الخدمات الأرشيفية بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة.

2-1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الدور الفعال الذي تلعبه الخدمات الأرشيفية في مختلف مراكز الأرشيف ، من خلال ما تقدمه هذه الخدمات لمجتمع المستفيدين حيث تساعد في توفير مصادر المعلومات المختلفة واللازمة لمختلف فئاتهم وتسهل الوصول إليها،كما تتمثل أهمية الدراسة في التعرف على كيفية ووسائل وطرق تقديم الخدمات الأرشيفية المتوفرة بالمركز ودورها في خدمة البحث العلمي، كذلك معرفة مدى مواكبة مركز الأرشيف الولائي للتطورات الحاصلة في مجال الأرشيف إذ تعتبر الخدمة الأرشيفية المرآة الحقيقية والعاكسة له.

3-1 أهداف الدراسة:

إن أي دراسة علمية تصبو إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، وتهدف هذه الدراسة بالدرجة الأولى إلى الفهم الجيد لموضوع الخدمات الأرشيفية ، ومدى تطبيقها داخل مركز الأرشيف الولائية بغية تحديد مواطن القوة والضعف، وهذه الأهداف لا تتحقق إلا من خلال:

- القيام بدراسة ميدانية لمعرفة ما هي أنواع الخدمات المتوفرة بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة
- معرفة رأي المستفيد في تقديم الخدمات الأرشيفية وما هو تقييمه لمستوى الخدمات المقدمة في الأرشيف الولائي بقسنطينة.
- معرفة الواقع الفعلي للخدمات المقدمة بالمصلحة.

4-1 تساؤلات الدراسة:

يندرج ضمن هذه الدراسة التساؤلات الفرعية التالية:

- هل تقدم مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة على جميع الخدمات الأرشيفية الواجب توفرها؟

- هل الخدمات المتوفرة بمصلحة الأرشيف لولاية قسنطينة تلبي فعلا احتياجات المستفيدين؟

- هل يمكن اعتبار الخدمات الأرشيفية المتواجدة بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة أدوات فعالة؟ وبإمكانها تحقيق معادلة حفظ الأرشيف واختصار الجهد والوقت والكلفة؟

- ما هي أنواع الخدمات المتوفرة بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة؟

- ما مدى رضا المستفيد من هذه الخدمات؟

- هل يساهم الأرشيفي في تحسين الخدمات الأرشيفية بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة؟

- ما هو سبب غياب معظم الخدمات الأرشيفية الآلية بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة؟

- هل تساعد هذه الخدمات على تنظيم مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة وتسهل الوصول إلى الوثائق المطلوبة؟

1- 5 فرضيات الدراسة:

الفرضية عبارة عن تخمين أو استنتاج ذكي يتوصل إليه الباحث ويتمسك به بشكل مؤقت تعطي حلا محتملا لمشكلة البحث.[1]

الفرضية الأولى:إن مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة تقوم بتقدم خدمات أرشيفية متنوعة.

الفرضية الثانية:يساهم الأرشيفي في تحسين الخدمات الأرشيفية بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة.

الفرضية الثالثة: الخدمات الأرشيفية المتواجدة بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة تلبي احتياجات المستفيدين.

---

[1] قنديلجي،عامر مصطفى. **البحث واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية**.عمان:دار اليازوري ،2002.ص78

6-1 منهج الدراسة:

يعد اختيار المنهج من أهم العناصر المساعدة في إنجاز البحوث العلمية، فهو عموما الطريقة المتبعة للإجابة على الأسئلة التي تثيرها إشكالية البحث كما أنه الطريقة التي يسلكها العقل في دراسة أي موضوع ، وذلك بحسب طبيعة الموضوع المبحوث فيه.[1]

وقد اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي، لأنه المنهج المناسب لطبيعة بحثنا ففيه مزيج بين الدراسة النظرية والتطبيقية في آن واحد، فالوصف يكون من خلال جمع الحقائق والبيانات التي تخدم الموضوع، ويكون التحليل من خلال التعامل مع النتائج المتحصل عليها من جراء تطبيق الدراسة الميدانية ، والمتمثلة أساسا في استمارة الاستبانة والملاحظة التي اعتمدنا عليها لجمع المعلومات وتحليلها وإسقاطها على الجانب النظري للدراسة.

7-1 أسباب اختيار الموضوع:

من الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار الموضوع ما يلي:

1-7-1 الأسباب الموضوعية:

- التطور التكنولوجي الحاصل الذي طرأ على المؤسسات الأرشيفية.
- الوقوف على مدى مساهمة، ودعم الخدمات الأرشيفية لمصلحة الأرشيف من أجل خدمة وتلبية مختلف احتياجات المستفيدين، بالإضافة إلى أن هذا الموضوع يشمل أغلب نشاطات مراكز الأرشيف، ويتعلق بصفة مباشرة بتخصصنا في الأرشيف و بالتالي نحن بحاجة لمعرفة هذه الخدمات.
- الدور الكبير الذي تلعبه الخدمات الأرشيفية في تلبية احتياجات المستفيدين.

[1] عبد الفتاح ،مراد.**موسوعة البحث العلمي وإعداد الرسائل والمؤلفات**: إنجليزي،فرنسي،عربي .الإسكندرية:{د.ن.}،{د.ت}.ص.1269.

- الأهمية الكبيرة التي تحظى بها الخدمات الأرشيفية داخل مصالح الأرشيف والحاجة إلى استخدامها.

2-7-1 **الأسباب الذاتية:**

- نقص الدراسات الميدانية وقلة البحوث العلمية التي عالجت موضوع"الخدمات الأرشيفية بين المفهوم والتطبيق".
- الرغبة في التعرف على الخدمات المتوفرة بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة
- سعي الأرشيفي الدائم من أجل تقديم خدمات أرشيفية أفضل.
- الميل الشخصي لدراسة هذا الموضوع والرغبة في التميز به.

8-1 الدراسات السابقة:

1-8-1 الدراسة الأولى:

وهي عبارة عن أطروحة للباحث حافظي زهير بعنوان " الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية دراسة تطبيقية ببلدية قسنطينة" وهي دراسة لنيل شهادة الدكتوراه بعلم المكتبات ، بمصلحة الحالة المدنية ببلدية ولاية قسنطينة قسنطينة ،حيث أبرز فيها الباحث ضرورة التحول إلى النظم الآلية واستخدام التكنولوجيات الحديثة من أجل تقديم خدمات جيدة كون الخدمات التقليدية أصبحت فاشلة في تقديم مثل هذه الخدمات .وقد أفادتنا الدراسة في معرفة الانعكاسات الايجابية لهذه النظم لما توفره من سرعة للأداء ودقة في الخدمات الأرشيفية المقدمة[1].

2-8-1 الدراسة الثانية:

وتتمثل في دراسة الباحثة بوقفة نادية بعنوان "تقييم فعالية مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة في تلبية حاجات المستفيدين الجامعيين من خدماتها دراسة ميدانية بمصلحة أرشيف

---

[1] حافظي، زهير. **الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية**: دراسة تطبيقية بأرشيف بلدية قسنطينة. دكتوراه: علم المكتبات:.جامعة منتوري: قسنطينة،2008

ولاية قسنطينة ". وهي دراسة مقدمة للحصول على شهادة الماجستير في علم المكتبات،حيث تناول الباحث موضوع إلى تقييم الخدمات التي توفرها المصلحة وقد تناولت الدراسة في جانبها الميداني عن مدى فعالية الخدمات داخل المصلحة، وخلصت الدراسة إلى أن هذه الأخيرة تقدم خدمات أرشيفية متنوعة ،لكن مستوى الخدمات المقدمة غير ملائم ،كما أن المستفيدين الجامعيين غير راضين على ما هو مقدم بالمصلحة.[1]

3-8-1 الدراسة الثالثة:

وهي عبارة عن دراسة لعيسوي عصام بعنوان "خدمات الأرشيفات الوطنية في ظل مجتمع المعرفة: نموذج دار الوثائق القومية المصرية" وهو عبارة عن مقال متاح على الخط أبرز فيها الباحث أهم الخدمات التي يقدمها مركز الأرشيف الوطني بمصر ، كما أبرز فئات المستفيدين من الخدمات المقدمة بدار الوثائق المصرية.

وأهم النتائج المتحصل عليها، أنه لابد من دعم مؤسسات إنتاج المعرفة ،والمتمثلة في مراكز الأرشيف الوطنية التي يمكن أن تتجمع فيها عدد من تلك المؤسسات المنتجة للمعرفة داخل الكيان الواحد.

وقد أفادتنا هذه الدراسة في معرفة الدور الكبير الذي تلعبه الخدمات الأرشيفية ،كونها تعتبر مدخل أساسي للوصول إلى مجتمع المعرفة باعتبارها مركز للبحث العلمي كغيرها من المؤسسات الأخرى التي تعمل على نشر المعرفة.[2]

[1] بوقفة ، نادية. **تقييم فعالية مصلحة الأرشيف لولاية قسنطينة في تلبية احتياجات المستفيدين الجامعيين من خدماتها.** ماجستير:علم المكتبات . جامعة منتوري : قسنطينة:علم المكتبات ،2001

[2] عيسوي، عصام أحمد. **خدمات الأرشيفات الوطنية في عصر مجتمع المعلومات:** نموذج دار الوثائق القومية المصرية.(على الخط)،(2013/03/22).متاح على:http://www.Journal.cybrarian.org.index.ph

9-1 تحديد المصطلحات:

1-9-1 الأرشيف:

هو مجموعة الوثائق المنتجة والمستلمة التي أنتجتها أي مؤسسة عمومية كانت أو خاصة من أجل الرجوع إليها وقت الحاجة بهدف الدفاع عن حق أو استعمالها كدليل أو حجة لإثبات قضية.

2-9-1 مصالح الأرشيف الولائية:

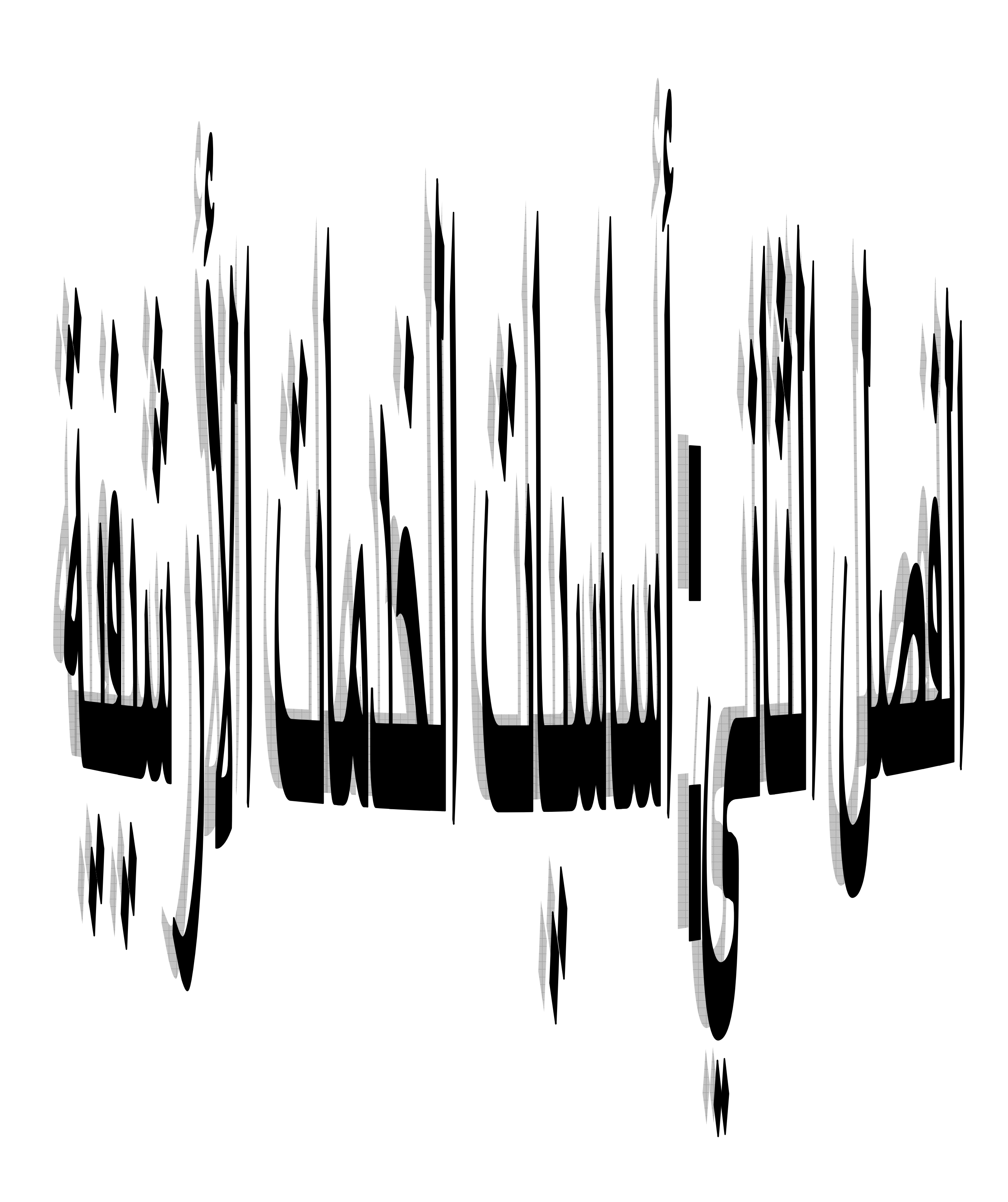
هي الأمكنة التي تجمع فيه الوثائق الأرشيفية الخاصة بالولايات والمديريات التابعة لها ،حيث يتم فيها تقديم خدمات أرشيفية متنوعة بهدف تلبية احتياجات المستفيدين.

3-9-1 الخدمات الأرشيفية:

هي مجموعة من الأنشطة يقوم بها الأرشيفي من أجل ضمان السير الجيد للأرشيف وحفظ الأرشيف وإتاحته للمستفيدين من بين هذه الخدمات، خدمة إرشاد وتوجيه القراء،خدمة الإحاطة الجارية،خدمة الاستنساخ والتصوير،الخدمة المرجعية...

4-9-1 الأرشيفي:

هو الشخص المكلف بجمع وحفظ الأرصدة الأرشيفية ، والحرص على حفظها بتوفير الظروف الملائمة، كما يعمل على معالجتها معالجة علمية وفنية من أجل إتاحتها للمستفيدين عند طلب الإطلاع عليها.


الفصل الثاني: أساسيات الخدمات الأرشيفية

1-2 المؤسسات الأرشيفية:تعريفها، أهميتها، وأنواعها

1-1-2 تعريف المؤسسات الأرشيفية:

تعددت التعاريف الخاصة بالمؤسسات الأرشيفية نذكر منها :

المؤسسات الأرشيفية أو مراكز الأرشيف ،هي كل هيئة أو إدارة ذات كيان مستقل مهمتها الأساسية جمع وتنظيم وحفظ وتداول الوثائق.[1]

2-1-2 أهمية المؤسسات الأرشيفية:

للمؤسسات الأرشيفية لأهمية كبرى تتجلى فيما يلي:

- ✓ جمع وتسجيل الأرشيف بمختلف مصادره وأشكاله، وفرزه ومعالجته وحفظه في ظروف جيدة وملائمة.
- ✓ تقوم أيضا بتقديم يد المساعدة للمؤسسات والإدارات في تنظيم وتسيير مصالحها الأرشيفية .
- ✓ تقوم بعملية التعريف والإشهار للوثائق الهامة التي تحتويها سواء عن طريق وسائل البحث أو عن طريق المساهمة في إنجاز المعارض حول دور الوثيقة في كتابة التاريخ.
- ✓ كما تكمن أهميتها أيضا في أنها تحث على احترام الوثيقة الأرشيفية نفسها[2]
- ✓ الحرص على تنظيم الوثائق الأرشيفية وتيسر تداولها لجمهور الباحثين والمتخصصين[3].

---

[1] الخولي، جمال. **مدخل لدراسة الأرشيف** ، القاهرة : دار الثقافة العلمية ، 2002.ص.109

[2] قبيل، مراد .**تطبيق مبادئ الإدارة العلمية بالمؤسسات الأرشيفية**: دراسة ميدانية بمركز أرشيف ولاية قسنطينة: ماستر: علم المكتبات. جامعة منتوري : قسنطينة ،2010.ص.35

[3] بلعور، سليمة. **تنظيم وتسيير المؤسسات الأرشيفية في ظل التشريع الأرشيفي الجزائري**: دراسة ميدانية بمصلحة الأرشيف لولاية سطيف : ماستر: علم المكتبات . جامعة منتوري: قسنطينة،2011 .ص.16

3-1-2 أنواع المؤسسات الأرشيفية :

تمثل المؤسسات الأرشيفية أحد أنواع مرافق المعلومات ، باعتبار الوثائق إحدى أوعية المعلومات التي تتعامل معها هذه المرافق ، وتمثل المؤسسات الأرشيفية تشكيلا هرميا ، يأتي الأرشيف الوطني في قمته ويتبعه عدد من المؤسسات الإقليمية على مستوى المحليات (محافظات ، ولايات ، مقاطعات ، مديريات) ثم يلي عدد من مراكز الأرشيف الوسطى في ذلك التشكيل [1].مع العلم أن مراكز الأرشيف الوسطى لا تتواجد على مستوى قطر الجزائر.

1-3-1-2 مؤسسة الأرشيف الوطني:

هي مؤسسة حكومية تختص باستقبال وجمع وتسيير الوثائق الأرشيفية ذات القيمة التاريخية والعلمية ، من أجل الحفاظ على معالم الذاكرة الوطنية وإتاحتها فيما بعد لأغراض البحث العلمي.

وبما أن الأرشيف الوطني مؤسسة وطنية، فعادة ما يبنى مركز الأرشيف الوطني في العاصمة، ومما هو معروف أن فكرة الأرشيفات الوطنية بدأت في فرنسا على يد قادة الثورة الفرنسية ، حيث أنشأ أول مركز للأرشيف الوطني في باريس عام 1790.

1-1-3-1-2 مهام مؤسسة الأرشيف الوطني:

يعتبر حفظ وتبليغ الوثائق الأرشيفية من أجل الاستفادة منها الهدف الأساسي للمؤسسات الأرشيفية ،كما أن هذه المؤسسات تقوم بمهام أخرى تتمثل في:

- ✓ الإشراف الكامل على جميع الوثائق بأشكالها المختلفة، ومتابعته الإدارية منها خلال رحلتها منذ ميلادها في الأجهزة الإدارية للدولة حتى وصولها إلى مرحلة الحفظ المؤقت أو النهائي، وذلك حفاظا على عدم ضياع بعض الوثائق الهامة وهو ما يعرف بعملية الضبط الأرشيفي.
- ✓ جمع وتصوير كل الوثائق ذات الأهمية البحثية ،سواء من داخل الدولة أو من خارجها.

[1] دلهوم، انتصار.**التسيير الأرشيفي للمؤسسات الإدارية العمومية** : دراسة ميدانية بولاية سوق أهراس. ماجستير : علم المكتبات .جامعة منتوري : قسنطينة، 2006 .ص.53

- ✓ إصدار التعليمات للأجهزة الإدارية المالكة للوثائق فيما يتعلق بالنظم الفنية لمعالجة الوثائق خلال العمر الإداري، وكذلك اقتراح جدول مدد الاستبقاء لأنواع الوثائق المختلفة ،ومتابعة تنفيذها.[1]
- ✓ تقييم الوثائق المراد تحويلها إلى مخازن الأرشيف الوطني.
- ✓ القيام بانجاز وسائل البحث المختلفة ،وتوفيرها لجمهور المستفيدين وذلك من أجل ربطهم بالرصيد الأرشيفي.
- ✓ تنظيم المعارض الدورية وفق المناسبات التاريخية.وفتح الأبواب أمام الطلبة لزيارة هذه المؤسسات والتعرف عليها أكثر ،فالمعارض تعتبر جزءا من برامج الدعاية والإعلام ،ووسيلة أساسية لربط الجمهور ببلده وتاريخه.
- ✓ تبادل الخبرات بين مختلف المؤسسات الأرشيفية الموجودة في دول العالم ،وذلك من خلال عقد المؤتمرات والأيام الدراسية.
- ✓ القيام بإصدار مجلات أو نشرات دورية تخص مجال الأرشيف.
- ✓ استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في عملية الحفظ والمعالجة والاسترجاع.[2]

2-3-1-2 مؤسسة الأرشيف الولائي :

هي شكل من أشكال المؤسسات الأرشيفية تعمل على جمع وصيانة الأرشيف في رقعة واحدة مثل الولاية، والتي تقوم بالحفظ المؤقت إضافة إلى حفظ الوثائق التاريخية داخل إقليم الولاية، وفي الغالب تعمل هذه المراكز بالتنسيق مع مؤسسة الأرشيف الوطني للدولة.

1-2-3-1-2 مهام مؤسسة الأرشيف الولائي:

تتمثل مهام مؤسسة الأرشيف الولائي فيما يلي :

- ✓ الإشراف على الوثائق التي تنتجها الإدارات المحلية للولاية مثل المديريات والبلديات والدوائر.

[1] الخولي، جمال.مرجع السابق. ص129
[2] بلعور ، سليمة .مرجع السابق. ص15.

- حفظ الوثائق التاريخية ومعالجتها سواء معالجة مادية أو علمية من أجل إتاحتها لجمهور المستفيدين وفق ما يسمح به القانون.[1]

3-3-1-2 مؤسسة الحفظ المؤقت:

تعرف مؤسسة الحفظ المؤقت على أنها : مستودع تحت إدارة السلطة الأرشيفية العامة ، تودع الوثائق الإدارية الغير متداولة لعدد من الهيئات الإدارية المنفصلة وتخدم بطريقة اقتصادية ، وتخضع لنظام متقن الاقتناء أي الفرز، إلى أن ينم حذفها أو تحويلها إلى الأرشيف القومي بعد ظهور قيمتها التاريخية والعلمية.[2]

1-3-3-1-2 مهام مؤسسة الحفظ المؤقت :

تنشأ مؤسسة الحفظ المؤقت من أجل :

- تحقيق الاقتصاد والفاعلية في تخزين واسترجاع واستبعاد الوثائق التي لم تعد لها قيمة مما يعمل على الاقتصاد في التجهيزات اللازمة للأرشيف الوسيط.
- توفير الأمن والحماية ضد الوصول غير المصرح به للوثائق أو تدميرها بغير الطرق المعتمدة ومن خلال موافقة المسؤولين.
- حماية الوثائق المخزنة من المخاطر الطبيعية كالحرائق،والزلازل، والفيضانات...
- منع استخدام مؤسسات الأرشيف الوطنية من تخزين الأوراق التي تبقى للاستخدام الإداري والذي يؤدي إلى صعوبة التخلص من الوثائق عديمة القيمة.
- التأكد من أن الوثائق التي لم يعد لها استخدام نشط تخضع لإجراءات فعالة من اجل تحديد الوثائق التي لها أهمية تاريخية والوثائق التي تعدم.[3]

---

[1] قبيل ، مراد. المرجع السابق . ص.38

[2] الخولي ، جمال. مرجع سابق. ص13

[3] أشرف، محمد الشريف . **الأرشيف الوسيط ودوره في تقييم واختيار الوثائق للحفظ التاريخي**. الرياض : مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2008.ص.533

2-2 الخدمات الأرشيفية :ماهيتها ،وأنواعها

1-2-2 مفهوم الخدمة الأرشيفية:

عرفت الجمعية الأمريكية الخدمة بأنها عبارة عن منتوجات غير ملموسة ، يتم تداولها مباشرة بين المنتج والمستعمل، والخدمات يصعب في غالب الأحيان تحديدها أو معرفتها ، لأنها تظهر في الوقت الذي يتم شرائها أو استهلاكها، كما يتطلب في تأديتها ضرورة مشاركة الزبون بطريقة فعالة.[1]

أما في مجال المكتبات والمعلومات: فهي كافة الإجراءات والوظائف التي تقدمها مراكز المعلومات والأرشيف من أجل استخدام مصادرها أحسن استخدام ، فهي كل الأنشطة والإمكانيات المادية والبشرية التي تسخرها من أجل توفير الجو المناسب لوصول المستفيد إلى مصادر المعلومات بأسرع الطرق.[2]

2-2-2 أهمية الخدمات الأرشيفية:

تتمثل أهمية الخدمات الأرشيفية في العناصر التالية:

- توفير مختلف مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستفيدين.
- الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات.
- متابعة احتياجات المستفيدين التي تتغير حسب ظروف الحاجة إلى المعلومات.
- مراعاة الدقة في تقديم الخدمات.

---

1 بن السبتي، عبد المالك. حافظي زهير. **تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الأرشيفية**. الجزائر: دار بهاء الدين،2011.ص.74.

2 عليان، ربحي مصطفى. **مقدمة في علم المكتبات والمعلومات**. عمان: دار الفكر ،1999 .ص.202.

- مساعدة المستفيدين في تخطي الحواجز للوصول إلى المعلومات كتشتت الإنتاج الفكري وحواجز اللغة وغيرها.[1]

3-2-2 أنواع الخدمات الأرشيفية:

يهدف العمل الأرشيفي إلى حفظ الوثائق ذات القيمة التاريخية والعلمية دائما وإتاحتها للاستخدام ، وتتضمن تقديم الوثائق في قاعة المطالعة ، أو البحث داخل مراكز الأرشيف، وتقديم المعلومات من الوثائق نفسها، ويكن تقسيمها إلى نوعين هما:

1-3-2-2 الخدمات الأرشيفية المباشرة:

1-1-3-2-2 تسيير الاطلاع الداخلي والإعارة:

تشتمل مراكز الأرشيف على قاعات للبحث، بحيث يستطيع المستفيدين الاطلاع على الوثائق وقراءتها والإفادة منها، أين يقوم المستفيد بملىء استمارة يسجل فيها اسمه ، عنوانه، والغرض من الاطلاع على الوثيقة، وبيانات عن الوثيقة المطلوبة.

كما يمكن الاستعانة بالأرشيفي عند الضرورة، من خلال إرشاد المستفيدين حول الوثائق التي تفيدهم في بحوثهم ، وكيفية ترتيبها، والأدلة والقوائم، وأدوات البحث التي تساعدهم في الحصول على الوثائق، مع ضرورة اللوائح والتنظيمات التي تساهم في الحفاظ على الوثائق من جهة ، والسهر على توفير الجو المناسب للمطالعة من جهة أخرى.

أما فيما يخص عملية الاطلاع على الأرشيف في الجزائر، فنجد أن الأمر 36-71 حث على حرية ومجانية الاطلاع على الوثائق المكونة لمؤسسة الوثائق الوطنية ،وذلك في المادة الرابعة، والتي تنص على ما يلي:" أن الأوراق والوثائق المكونة لمؤسسة الوثائق الوطنية

---

[1] المدادحة، أحمد نافع. **الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين.** {د.م}:المعتز،2007.ص.ص.32-33

يجوز الاطلاع عليها بكل حرية ومجانا وليس لهذا الحق حد إلا إذا تعلق بصيانة ممارسة اختصاصات الحكومة والإدارة،والنظام العام،وشرف المواطنين.[1]

والملاحظ في هذا الأمر أنه لم يحدد الآجال التي لا يسمح فيها بحرية الاطلاع على الوثائق

وكذلك الشروط التي يجب توفرها في المستفيد من هذه الوثائق، ولم يحدد أيضا مدى إمكانية استنساخها أو تصويرها.

ومنذ هذا التاريخ تضافرت الجهود في إطار تنظيم وثائق الدولة لتقوم بدورها في خدمة الميدان الثقافي ، والبحث العلمي والتاريخي لتكلل بصدور مرسوم يتعلق بالوثائق الوطنية.

وهو مرسوم 67-77.المؤرخ في 20 مارس 1977 حيث نص في الفصل الخامس على الاطلاع على الأرشيف [2]، وبقيت الأحكام الخاصة به سارية المفعول إلى غاية صدور قانون 88-09 المؤرخ في 26 جانفي 1988 والمتعلق بتسيير الأرشيف الوطني، والذي ينص كما ورد في المادة10 حيث أنه:

يتم فتح الأرشيف العمومي للاطلاع بحرية ومجانا بعد 25 سنة من إنتاجه غير أنه ومن أجل حماية السيادة الوطنية والنظام العام وشرف العائلات فإن الاطلاع على بعض الوثائق لا يتم إلا بعد انقضاء الأجل المحدد على النحو التالي:

- 50 سنة ابتداء من اختتام القضايا المطروحة أمام القضاة وليس لها صلة بالأفراد.
- 60 سنة ابتداء من تاريخ السند بالنسبة للوثائق التي تهم أمن الدولة أو الدفاع الوطني وتتحدد قائمة هذه الوثائق عن طريق التنظيم.

[1] **الأمر 71-36.خاص بالاطلاع على الأرشيف**.ج.ر.ع.49، 18 جوان 1971.ص.646

[2] **المرسوم77-67**.ج .ر.ع، 27-03 أفريل 1977.ص.ص.456

100 سنة ابتداء من ميلاد الشخص بالنسبة للوثائق التي تحتوي على معلومات فردية ذات طابع طبي لاسيما الملفات التي تخص حياة الأفراد الخاصة.[1]

أما فيما يخص عملية الإعارة فتعتبر واحدة من أهم الخدمات المقدمة بالمؤسسات الأرشيفية التي تقدم للمستفيدين بمختلف أنواعهم.

والإعارة هي:مجموعة الإجراءات التي تمكن من إتاحة الفرصة للمستفيدين من مصادر المعلومات داخل المبنى أو خارجه لمدة زمنية معينة ، ووفق نظام معينة، ووفق نظام محدد وضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر.[2]

وإعارة الوثائق الأرشيفية تختلف عن إعارة الكتب ، حيث يمكن أن تتم العملية تحت ظروف خاصة، فقد يحدث أن تحتاج الإدارة أو المؤسسة التي أنشئت الوثيقة وأودعتها في مركز الأرشيف إلى استعمال الأصل لاستخدامها لأغراض معينة ، وفي هذه الحالات قد تسمح دور الأرشيف بإعارة الوثائق لفترة زمنية تنظمها اللوائح عادة.

ويشترط في حالة إعارة الوثائق أن تكون في حالة مادية سليمة ، أما إذا كانت في حالة هشة فلا يسمح بأي حال من الأحوال إعارتها ، إلا إذا تم ترميمها والتأكد من سلامتها للتداول والاستعمال، ومن جهة أخرى يمكن إعارة الوثائق الأصول لتعرض في المعارض الدولية والإقليمية والوطنية، بشرط ضرورة تأمين وسائل الحماية والأمن وخاصة فيما يتعلق بالوثائق النادرة والثمينة.[3]

---

[1] **قانون 88-09. المتعلق بالأرشيف الوطني**.ج.ر،26جانفي1988.ص159

[2] عليان ربحي ، **مصطفى. خدمات المعلومات**. عمان: دار صفاء ، 2010 .ص.61

[3] حافظي ،زهير. **وسائل التكنولوجيا الحديثة ودوره في تطوير الخدمات الأرشيفية**. أرشيف بلدية قسنطينة من الأتمتة إلى الرقمنة. (على الخط). متاح على http://www. Journal.cybrarian.org.index.php

2-2-3-1-2 خدمة الاستنساخ والتصوير:

ساعدت تكنولوجيا التصوير والاستنساخ في إتاحة نصوص الوثائق على أوسع نطاق، وبسرت مهمة كل من الأرشيفي والمستفيد على السواء ، فلم يعد الأرشيفي إلى الغوص في الوثائق لاسترجاع المعلومات المحددة لتقديمها للباحثين، بل يصور لهم ما يريدون من نصوص كما لم يعد المستفيدون بحاجة إلى نسخ الوثائق بأيديهم لساعات طويلة.

وبصفة عامة فإن الوثائق الأرشيفية لمجموعة من الأسباب يمكن استنساخها والإفادة منها بلا حدود ولا قيود.[1]

أما عن خدمة التصوير فتعتبر هي الأخرى الأساسية التي لابد من توفرها في مراكز الأرشيف لما لها من فوائد عديدة نذكر منها ما يلي:

- الاقتصاد في أمكنة الحفظ ،وسهولة استرجاع المعلومات.
- سرعة التداول حيث تساعد المصغرات الفيلمية في سرعة تداول الوثائق.
- تأمين الوثائق وسلامة المعلومات وسريتها وذلك بإبعادها عن مصادر العبث.[2]

2-2-3-1-3 خدمة الإحاطة الجارية:

يقصد بالإحاطة الجارية تتبع ما ينشر عن موضوع معين وإحاطة المستفيد عنه، من معلومات لاستخدامها من قبل الأفراد والباحثين في إعداد البحوث وكتابة المقالات.[3]

والإحاطة الجارية بالنسبة للوثائق الأرشيفية لا تشمل فقط الوثائق الجديدة التي تصل

---

[1] شعبان عبد العزيز، خليفة. **دائرة المعارف العربية في علوم المكتبات والمعلومات**. القاهرة :{د.ن}،ص.206.
[2] عليان ربحي، مصطفى. مرجع سابق.ص.61
[3]حشمت، قاسم. **خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها**. القاهرة: مكتبة غريب،1984 .ص.ص.325-326.

حديثا سواء استقبالها كدفعات عادية، أو غير عادية ، قانونية أو عشوائية، وإنما كذلك بالنسبة للرصيد المعالج حديثا، خاصة منه المتراكم.

وهناك عدة أساليب تعتمد عليها هذه الخدمة منها:

- إصدار نشرات الإحاطة الجارية .
- البث الانتقائي للمعلومات.
- المكالمات الهاتفية والزيارات،وحتى مع استخدام الانترنت من خلال البريد الإلكتروني.

4-1-3-2-2 خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

هي خدمة تقدم داخل المؤسسة الواحدة والتي تعنى بتوجيه ما يرد حديثا من معلومات أيا كان مصدرها[1] تهدف هذه الخدمة إلى:

- توفير وقت المستفيد في الاطلاع على الموضوعات التي تهمه في مجال اهتمامه.
- توفير الوقت والجهد على المستفيد بحثا عن ما هو جديد من معلومات ووثائق في مجالات تخصصه واهتمامه.

كما أن هناك أسلوبين للبث الانتقائي للمعلومات هما:

الأسلوب اليدوي:وتعد فيه خدمات المعلومات يدويا إذا كان المستفيد محدودا.

الأسلوب الآلي: متطلبات هذه الخدمة نجد حقلين في منتهى الأهمية وهما

- حقل موضوعات المستفيد.
- حقل فئة المستفيد.

5-1-3-2-2 خدمة البحث الآلي:

حيث تعمل معظم مراكز الأرشيف على توفير هذه الخدمة نظرا لما تتميز به هذه الخدمة من مرونة وسهولة في مساعدة الباحثين والمستفيدين للحصول على حاجاتهم لربح

[1] مبروك إبراهيم ،السعيد. **أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة**. القاهرة:دار العلم والإيمان ،2010.ص.212

الوقت والجهد، وذلك من خلال إنشاء قواعد البيانات وتوفيرها بالمركز، أو بثها عبر شبكة الانترنت في تمكين الباحثين بالاتصال بالمركز من أي مكان ، والتعرف على الأرصدة المحفوظة بها بسهولة ويسر.

6-1-3-2-2 الخدمة الإعلامية:

وهي مجموعة الأساليب والأنشطة والبرامج التي تقوم بها مراكز الأرشيف لاجتذاب المستفيدين والتعريف بسياسته وبرامجه وأنشطته المختلفة، من أجل تحقيق الأهداف التالية:

- جدب أكبر عدد من المستفيدين .[1]
- التعريف بالسياسة والبرامج والأنشطة المختلفة، خلق جو من الصداقة بين المركز والتعاون بين المركز والمستفيدين مما يساعد على تحسين أدائه بشكل أفضل مع كسب مجتمع إضافي من المستفيدين.

وتقوم البلدان الغربية بتقديم هذا النوع من الخدمات ليس فقط للمستفيدين المحتمل ارتيادهم إلى المركز، وإنما كذلك لأطفال المدارس بهدف غرس ثقافة الأرشيف لديهم منذ الصغر،من خلال برمجة زيارات ميدانية، أو تنظيم أبواب مفتوحة للجمهور بمختلف فئاته وفي مختلف الأعمار، كما تعمل بعض المراكز على فتح المجال للمتطوعين للعمل في الأرشيف، وأغلبهم من فئة المسنين.

7-1-3-2-2 خدمة الرد على الاستفسارات:

حيث يعمل الأرشيفي على الإجابة على أسئلة المستفيد، كما يعمل على تحديد حاجة المستفيد بدقة من أجل إمكانية تلبيتها من خلال الرجوع لوسائل البحث بمركز الأرشيف، و العمل على إحالته إلى وثائق مكملة متوفرة بمراكز أخرى.

[1] النوايسة، غالب عوض. **خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات**: المكونات والخدمات .الإسكندرية: دار صفاء، 2010.ص.117.

8-1-3-2-2 خدمة التوجيه والإرشاد:

حيث تقوم مراكز الأرشيف بهذه الخدمة بهدف مساعدة الباحثين على استخدام المعلومات المتوفرة بالمركز للاستفادة منها، فهذه الخدمة تنضوي على تقديم المعلومات المطلوبة والإرشاد إلى المصادر الملائمة والمساعدة على استخدامها، واستخراج لمعلومات منها .[1]

9-1-3-2-2 خدمة العرض:

حيث أصبحت مراكز المعلومات والأرشيف بمختلف أنواعها بالبحث عن بعض الأدوات المساعدة في تطوير الخدمات، ولعل أهمها إقامة المعارض بغية تعريف الباحثين بالكنوز الموجودة في مراكز الأرشيف، و هي جزء من الدعاية والإعلام والتسويق وذلك بعرض أرصدة أرشيفية معينة في موضوعات مختلفة. ويكون العرض على المناضد، أو عن طريق وضع الوثائق في لوحات زجاجية ويمكن أن يقوم مركز الأرشيف بإقامة المعارض بربطها ببعد ديني ، أو بمناسبة ذكرى شخص ما ، أو موضوع يتحدث عنه الجميع[2]، من أجل تعريف المستفيد ببعض الكنوز الثمينة ، كما أنها تعتبر وسيلة أساسية لربط الجمهور ببلده وتاريخه والأحداث الكبيرة والتاريخية به.

10-1-3-2-2 خدمة تدريب المستفيدين:

تقوم مراكز الأرشيف بخدمة تدريب المستفيدين بحيث تعتبر من أهم الخدمات التي تقدمها وتعرف خدمة تدريب المستفيدين على أنها: عبارة عن برامج تعدها مراكز المعلومات بهداف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع مختلف المراكز الأخرى، وإكساب المستفيدين

---

[1] عيسوي، عصام أحمد. مرجع سابق . (على الخط)، (2013/03/22). متاح على: http://www.Journal.cybrarian.org.index.ph

[2] أنور عمر، أحمد. **المعنى الاجتماعي للمكتبة**: دراسة لأسس الخدمة المكتبية. القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، 1983.ص.65

الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الإفادة الفعالة من مصادر المعلومات، والاستفادة من الخدمات المعلوماتية، وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته وتعتبر برامج تدريب المستفيدين في غاية الأهمية[1]، حيث تسعى هذه الخدمة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها :

- خلق روح إيجابية لدى المستفيد تجاه تلقي المعلومات بشكل عام وتجاه خدمات مراكز الأرشيف بشكل خاص.
- تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانات المتاحة له للحصول على المعلومات اللازمة.
- تعريفه بالأساليب والوسائل المثلى للحصول على المعلومات.
- تعليم المستفيدين كيف يقومون بإنجاز الأعمال والجهود العلمية بسهولة .
- إلقاء محاضرات يلقيها أخصائي المعلومات والأرشيف على المستفيدين لتعريفهم بأقسام المركز وكيفية الإفادة منه.[2]

11-1-3-2-2 خدمة الترجمة وقراءة الخطوط:

تعد الترجمة وسيلة هامة من وسائل بث المعلومات من لغة يجهلها المستفيد إلى لغة أخرى يعرفها ، بهدف تسهيل الوصول للمعلومات التي يريدها، كما تعتبر قراءة الوثائق المدونة بخطوط قديمة غير مألوفة لدى الكثير من الباحثين، إذ تعتبر من الخدمات المهمة التي يجب أن تقدمها مراكز الأرشيف، فالحواجز اللغوية من أكثر المعوقات التي تعرقل تداول الوثائق بين المستفيدين، حيث لابد من ترجمتها ، أو على الأقل إعداد ملخصات باللغة التي يفهمها المستفيد .ودراسة الخطوط تحفظ للباحث الوقت ، وتجنبه الوقوع في كثير من الخطأ، لذلك فإننا نجد بعض الخطوط العربية تحتاج قراءة بعضها إلى التعليم

[1] النوايسة؛ غالب عوض. مرجع سابق.ص.117
[2] بن السبتي عبد المالك؛ حافظي زهير.مرجع سابق.ص.84

والتدريب الذي يفتقده الكثير من المستفيدين ، لذلك يتطلب إعداد قراءة لها من جانب المتمرسين ، ثم إتاحتها إلى المستفيدين.[1]

2-2-3-1- 12خدمة نشر وتحقيق الوثائق:

تحرص غالبية مراكز الأرشيف على القيام بخدمة نشر الوثائق من أجل تحقيق أحد أهدافها التي أنشأت من أجلها، وهي جمع الوثائق المتعلقة بتاريخ الوطني للدولة، وحفظها وتسيير دراستها والعمل على نشرها وذلك خدمة للباحثين والدارسين وتسيير الاطلاع عليها والاستفادة من محتواها، وذلك بالاعتماد على متخصصين تتوفر لديهم القدرة على دراسة الوثائق كي يتحققوا من صحتها وتقويمها باعتبارها شاهدا تاريخيا، وتقترن هذه العملية بعملية آخر تتمثل في تحقيق نصوص الوثائق، حيث يجب على أخصائي المعلومات والوثائق أن يقرأ الوثيقة ويقدم لها نصا واضحا وكاملا .
وأن يحافظ على طابع العصر الذي أنشأت فيه ، ويتأكد من المعلومات الواردة فيها للواقع، وبذلك يمهد الطريق للباحث التاريخي الذي يقوم بعملية التركيب والبناء التاريخي.[2]

2-2-3-1-13 الخدمة المرجعية :

تعد الخدمة المرجعية هي الأخرى واحدة من أهم الخدمات المقدمة بالمؤسسات الأرشيفية، من أجل تلبية احتياجات المستفيدين وذلك بالإجابة على أسئلة توجه من قبلهم ، ويجب الإجابة عليها بغض النظر عن طبيعتها وهي أنواع :

- ➢ خدمات مباشرة : تتمثل في الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدون بشكل خدمات منها:

- تعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة .

---

[1] حافظي، زهير. مرجع سابق.ص.61
[2] أبو شعيع، مصطفى. **دراسات في الوثائق ومراكز المعلومات الوثائقية** .القاهرة: العربي ،1998 .ص.ص73.74

- تقديم المراجع المناسبة للباحث وإعداد قوائم بيبليوغرافية عند الضرورة .

➢ خدمات غير مباشرة : وتشمل على :

- اختيار الأرصدة الأرشيفية بمختلف أنواعها وتوفيرها بالمؤسسة الأرشيفية.
- تبادل الأرصدة والخدمات المرجعية مع مراكز أخرى
- تقييم الأرصدة المتوفرة والخدمات المرجعية المتوفرة .

ويمكن أن تقدم الإجابة على أسئلة المستفيدين بالطرق التالية :

- عن طريق اليد المباشرة .
- عن طريق الهاتف أو الفاكس.
- عن طريق البريد العادي أو البريد الإلكتروني. [1]

2-2-3-2- الخدمات الأرشيفية الغير مباشرة:

- وهي عبارة عن قوائم وصفية للإنتاج الفكري مرتبة وفق نظام معين[2]، حيث تقوم مراكز الأرشيف أيضا بهذه الخدمة إلى جانب الخدمات الأخرى التي لا تقل أهمية عنها.

1-2-3-2-2 خدمة إعداد وسائل البحث:

تعرف وسائل البحث كما جاءت في معجم المصطلحات الأرشيفية على أنها وثائق منشورة أو غير منشورة، تصف محتويات أرصدة الأرشيف مكونة من رقابة إدارية وفكرية لمركز الحفظ الأرشيفي ، التي تجعلها أكثر قابلية للاطلاع وأكثر فهما للمستفيد.
وتشمل الدليل ، قوائم الجرد، الفهارس، القوائم التاريخية، الكشافات.[3]
وهذه الخدمة تنبثق من نتائج المعالجة الفنية للوثائق الأرشيفية، حيث يقوم الأرشيفي بإعداد وسائل البحث المختلفة الخاصة بالأرصدة التاريخية والإدارية.

---

[1] عليان ربحي، مصطفى؛ النجداوي ،أمين. **مقدمة في علم المكتبات والمعلومات** . عمان : دار الفكر،1993.ص.21
[2] النوايسة، غالب عوض .مرجع سابق.ص.112
[3] فلن، بيتر. **معجم المصطلحات الأرشيفية**، إنجليزي، عربي. بيروت: الدار العربية للعلوم، 1990 .ص.88

بأنواعها الداخلية المتمثلة في (محضر الجرد الشامل،سجل الدفع ،جدول الدفع) والخارجية المتمثلة في (الفهارس،الجرد التحليلي،دليل الأرشيف ، الكشافات ،المستخلصات.) من أجل تسهيل عملية الرجوع إلى الوثائق المحفوظة تلبية للطلبات المتعددة والمختلفة للمستفيدين.

2-2-3-2-2 خدمة بناء وتنمية المجموعات :

وأساس هذه الخدمة هو تجميع الوثائق الأرشيفية من مصادرها الرئيسة، والثانوية ويقصد بالمصادر الرئيسية المصالح المنتجة للوثائق، حيث يتم استلام الأرشيف منها من خلال تنظيم عملية الدفع وفقا لإجراءاته القانونية، لكن هناك مصادر أخرى ثانوية تساهم في تنمية المجموعات الأرشيفية تصل للمؤسسات الأرشيفية كدفعات غير عادية من خلال الطرق الأخرى للاقتناء وهي: الشراء، الإهداء، التبادل، الإيداع، الهبة بالوصية.

كما تشمل هذه الخدمة كذلك تجميع مختلف الوثائق الأخرى الغير أرشيفية ذات العلاقة بنشاط المؤسسة ، ويقصد بها الإحصائيات والأدلة والحوليات والدوريات وحتى الكتب.

3-2-3-2-2 خدمة صيانة وترميم الوثائق:

تعتبر صيانة وترميم الوثائق من أهم الخدمات الرئيسية التي تقوم بها مراكز الأرشيف ، فالصيانة هي مجموعة الإجراءات التي تتخذ من أجل المحافظة على الوثائق أثناء التداول والحفظ.[1]أما الترميم فهو يتمثل في علاج الوثائق من ما ألحق منها من تلف ، المتسبب فيه أما الباحثين أو المستفيدين أنفسهم، وكذلك إلى الظروف الخارجية المحيطة بالوثائق من استخدام عنيف للوثائق أو من رطوبة، فطريات ،جفاف، أتربة، سرقة، حريق، حشرات وللوقاية من ذلك فالأفضل أن تكون هناك رقابة على الوثائق،وتوعية المستفيدين بقيمة الوثائق المتداولة.

[1] علي ميلاد، سلوى. **قاموس مصطلحات الوثائق والأرشيف**. عربي. فرنسي. إنجليزي .القاهرة : دار الثقافة ، 1982.ص.42

3-2 - الأرشيفي ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين:

1-3-2 مفهوم الأرشيفي:

هو كل شخص متخصص حامل شهادة في تخصص علم المكتبات، أو أكتسب خبرة من خلال العمل الميداني، وله قدرات في استقبال وتجميع الأرشيف ومعالجته فنيا وتنظيمه، إضافة إلى إنتاج وسائل البحث المختلفة، وتقديم خدمات متنوعة للمستفيدين، ولكن مهمته الأساسية تكمن في حفظ وصيانة الأرشيف.[1]

2-3-2 مهام ووظائف الأرشيفي:

يقوم الأرشيفي بدور هام في مؤسسة الأرشيف، حيث تكمن مهمته في المعالجة المادية للوثائق، التشخيص، وكذلك المعالجة الفكرية المتمثلة في إنجاز وسائل البحث، إضافة إلى ذلك يقوم بنشاطات علمية وثقافية أبرزها.[2]

- ✓ البحث في الأرصدة عن المواضيع المطلوبة من طرف الباحث القارئ.
- ✓ مساعدة المؤسسات والهيئات في تكوين الإطارات والمتخصصين في تنظيم وتسيير مصالح الأرشيف.
- ✓ القيام بمساعدة الهيئات والمؤسسات في التنظيم،وكيفية العمل في مراكز الأرشيف.
- ✓ المساهمة في إحياء المناسبات الوطنية والأيام الدراسية.
- ✓ إنجاز المعارض حول دور الوثيقة في كتابة التاريخ.

---

[1] الشامي، أحمد السيد حسب الله. **المعجم الموسوعي في مصطلحات المكتبات والمعلومات**. القاهرة:{د. ن}، 1999

[2] لكحل ، فريدة ؛ لوصيف سكينة. **المهنة الأرشيفية بين التكوين الجامعي والممارسة** : طلبة تخصص تقنيات أرشيفية بقسم علم المكتبات جامعة منتوري قسنطينة نموذجا. ماستر: علم المكتبات :قسنطينة، 2011.ص.13

- ✓ جمع الوثائق المكتوبة والمسموعة والمرئية، وذات الأهمية العلمية والعملية وحفظها.[1]
- ✓ القيام بالمعالجة الفنية والعلمية للوثائق وإعداد وسائل البحث المختلفة.
- ✓ القيام بعملية تنظيم وتيسير الاطلاع على الأرشيف داخل قاعة البحث ،حيث يقوم بتلبية رغبات المستفيدين وتمكينهم من الاطلاع على الوثائق وقراءتها في ظروف جيدة.[2]

يمكن القول أن دور الأرشيفي يتلخص في جمع وحفظ وحماية ومعالجة الأرشيف من أجل إتاحتها للمستفيدين.

4-2 - المستفيدين من الخدمات الأرشيفية:

1-4-2 تعريف المستفيد:

يعرف المستفيد على أنه الشخص الذي يبحث ويستعمل ويحول معلومة علمية وتقنية ملائمة لإكساب معارف أو طرق جديدة من أجل وضع منتجات أو لتحقيق هدف معين.[3]

2-4-2 أنواع المستفيدين من الخدمات الأرشيفية:

ويختلف المستفيدون من مراكز الأرشيف عن المستفيدين في المكتبات، فهم مجموعة من الأفراد الذين يهتمون بموضوع معين ومن هؤلاء نجد الطالب، المدرس الموظف الباحث، ومنهم من يطلع بمهمة إنتاج المعلومات.

---

[1] كريكة ، سهام. **التنظيم والمعالجة الفنية والوصف الأرشيفي في الأرشيف الوطني**. مجلة المكتبات والمعلومات ،مج2.ع1. قسنطينة: جامعة منتوري ،2003.ص.57

[2] نابتي ، محمد الصالح. **مراكز الأرشيف ودورها في نشر المعلومات : الواقع الوطني** . مجلة المكتبات والمعلومات ،مج2.ع3. قسنطينة: جامعة منتوري،2003.ص.75

[3] Magnani, Sabrina .**Conditionnel ‘étude du comportement de recherché d’information des institue de bibliothèque médicales** .center hôpital universitaire de Constantine .thèse magister :institue de bibliothéconomie : constantin ,1997.p.53.

ومن الممكن التمييز بين ثلاث فئات من المستفيدين من نظم المعلومات تبعا لنوعية ما يمارسون من أنشطة.[1]

- الباحثون في العلوم البحثية والتطبيقية.
- الممارسون الفنيون العاملون بمشروعات التطوير في مختلف مجالات التكنولوجيا والصناعة.
- رجال الإدارة والتخطيط وغيرهم من المسؤولين عن اتخاذ القرارات.

و لتحقيق احتياجات المستفيدين ضرورة الاعتماد على العناصر التالية:

- ✓ ضرورة تسيير وصول المواد الأرشيفية إلى المستفيدين.
- ✓ تنمية الثقة في نفس المستفيد واستمرارية تقديم الخدمات الأزمة.
- ✓ تدريب المستفيدين ، ذلك أن الكثير من الدراسات أكدت أن هناك فئات كبيرة من المستفيدين من لا يعلمون شيئا عن الكثير من خدمات المعلومات المتاحة لهم.
- ✓ تحديد أنواع الخدمات التي يفضلها المستفيدون ،الوثائق الأصلية،خدمة الإحاطة الجارية، البث الانتقائي للمعلومات.
- ✓ الاتصالات غير رسمية مع المستفيدين، والالتقاء بهم دوريا في مجموعات صغيرة متجانسة.[2]

من هنا يمكن القول بأن التركيز على المستفيد في أداء الخدمات الأرشيفية يعتبر من الوسائل الهامة للتعريف بها وتطويرها،وهذا من خلال تلبية احتياجات المستفيدين عن طريق إشراكهم في تصميم الخدمات الجديدة ،وكذلك التعامل الراشد مع مختلف المعلومات،

---

[1] شرف الدين ، عبد التواب.**الموسوعة العربية في الوثائق والمكتبات**.الأردن: دار الثقافة،1986 .ص678

[2] قويسم، فتيحة. **تقييم وسائل البحث في مراكز الأرشيف ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين**: دراسة ميدانية بمركز أرشيف ولاية قسنطينة. مذكرة ماستر:علم المكتبات: قسنطينة،2010.ص73.

فالإدارة الجيدة لمركز الأرشيف ترتبط ارتباطا أساسيا بالاهتمام بالمستفيدين وتحفيزهم بواسطة وضع خطة حقيقية مبنية على قواعد علمية.

3-4-2 العوامل المؤدية للحاجة إلى المعلومات الأرشيفية والمشجعة على طلبها:

مما لاشك فيه أن الهدف من وجود المعلومات هو تبليغها لمن يحتاجها، ولم تكن حاجة الإنسان إلى المعلومة الأرشيفية بالحدة التي عليها الآن ويعوذ ذلك إلى عوامل عديدة تتمثل فيما يلي:

- **زيادة حجم المجتمع :** إن النمو الديمغرافي الذي يشهده العالم في عصرنا، اضطر بالمواطن إلى التعرف على القوانين واللوائح والنظم السياسية التي تضمن له حقوقه وتعرفه بها، وواجباته تجاه السلطة
- **تطور الإدارة :** نظرا للتزايد الهائل للوثائق الناتج عن تعقد العمل الإداري ، ونظرا للتحولات التي عرفتها الإدارات في مختلف أنحاء العالم من مناداة للشفافية الإدارية ، ومحاولة تكريس الديمقراطية وعلى هذا يتحتم على السلطة توفيرها لمن يحتاجها في إطار ما يسمح به القانون.[1]
- **نمو التجارة :** وما صاحبه من تطور الابتكارات التقنية ووسائل الاتصال والمواصلات والنقل وتشعب العلاقات بين مختلف الأطراف ، إدارات عمومية أو خاصة وإدارات ومؤسسات وهيئات أجنبية وحتى الأفراد، وكل هذا زاد من الحاجة إلى المعلومة .
- **تطور التعليم :** فقد تعددت الاختصاصات والفروع وتطورت المناهج والبرامج الدراسية، وأنشأت وحدات للبحث في مختلف الجامعات والمؤسسات التعليمية ، وتزداد عدد البحوث المنجزة في مختلف المستويات فأصبحت بذلك المعلومة مطلب الأستاذ والطالب والإدارة القائمة على العملية التعليمية في كل المستويات .

[1] قويسم، فتيحة . مرجع سابق.ص.76.

إن زيادة الحاجة إلى المعلومة الأرشيفية متأثرة بهذه العوامل إضافة إلى عوامل أخرى متعلقة بمجال الأرشيف، رغم أنها تنطبق في مجملها على مختلف المؤسسات الأرشيفية ومنها تلك المتواجدة في الجزائر، وتزايد هذه الحاجة يعود للأسباب التالية:

- تحرير الاطلاع على الأرشيف الحديث.
- زيادة قدرات الاستقبال والاطلاع في المراكز الأرشيفية .
- إدخال التكنولوجيا الحديثة للمعلومات على العمل الأرشيفي وحتى على العمل الأرشيفي وحتى على شكل الوثائق الأرشيفية.
- زيادة عدد وتنوع وسائل البحث وتحسين مستوى إنجازها .
- ظهور نشاطات ثقافية بيداغوجية تعتمد على الأرشيف.

2-4-4 العوامل التي تحول دون تلبية حاجيات المستفيدين:

إن المستفيد من مصلحة أرشيف الولاية كغيره من المستفيدين من خدمات النظم الأخرى، لا يمكنه تحقيق حاجياته الإعلامية بصورة مطلقة ، فهناك عدة عوامل تحول دون ذلك منها ما هو عام على كل نظم المعلومات ومنها ما هو خاص بميدان الأرشيف ومن أهمها نذكر:

- **الحاجز الأول :** يوجد بين المستفيد وحاجته إلى المعلومة ويتمثل في الحواجز الفكرية والنفسية التي لا تساعده على تحديد المعلومة .
- **الحاجز الثاني:** يوجد بين المستفيد ومصدر المعلومات ويتمثل في حواجز مادية (صعوبة الوصول) أو تنظيمه أو تشريعه.
- **الحاجز الثالث :** يوجد بين المستفيد والإجابة على حاجته من المعلومة، فقد يكون الجواب معقد من أن يفهمه المستفيد أو لا يتماشى وسؤاله.
- **الحاجز الرابع:** يوجد بين الحاجة إلى المعلومة ومصدرها فقد يكون نظام المعلومات غير ملم بحاجة المستفيد أو لم يستطع تحديدها.

- **الحاجز الخامس:** يوجد بين الحاجة إلى المعلومة والإجابة عنها فقد تكون حاجة المستفيد غير متوفرة بالنظام.
- **الحاجز السادس:** يوجد بين الاستفادة ومصدر المعلومات التي قد يقدم إجابة خاطئة أو ناقصة للمستفيد .

بالإضافة إلى هذه العوامل التي تحول دون تلبية احتياجات المستفيدين وبالتالي تؤدي إلى قلة استخدام النظام ككل وهي:

- غياب الخبرة لدى المستفيد في المراحل الدراسية الأولى .
- فشل أخصائي المعلومات في الإجابة على سؤال المستفيد .
- عدم تفهم أخصائي المعلومات لوضعية زائر جديد .
- عدم تأقلم المستفيد مع قوانين نظام المعلومات .
- وبصورة عامة يمكن تصنيف كل هذه العوامل إلى أربع مجموعات .

- **عوائق مادية وتجهيزية:** تتمثل في سهولة الوصول إلى المعلومة واستخدامها وظروف استقبال المستفيد وما تشمله من مؤثرات مادية (إنارة)، تهوية، مكان واسع ومريح، هدوء ...الخ.
- **عوائق تقنية :** تتمثل في العوائق التالية:

- جهل المستفيد لمختلف الخدمات المتوفرة في النظام لأجله والفائدة التي يمكن جنيها من جنيها من طلبها.
- تعقد استخدام وسائل البحث وبالتالي يصعب البحث عن المعلومة .
- بذل المستفيد جهد ووقت ومال للحصول على الخدمة.

- **عوائق نفسية اجتماعية :** تتمثل في العلاقة القائمة بين المستفيد وأخصائي المعلومات هذه العلاقة التي على أساسها يتولد لدى المستفيد رد فعل سلبي أو ايجابي.
- **عوامل خاصة بنظام المعلومات:** كإهتمام مصممي النظم بتحقيق الصورة التي رسموها لأنفسهم أكثر من اهتماماتهم بتلبية حاجيات المستفيدين .

- إفراط الأرشيفيين في المحافظة على الوثائق إلى درجة أنهم لايسمحون باستخدامها خوفا من تلفها أو فقدها لمكانها في المخازن.

- **العوامل الخاصة بالأرشيف:**

- الأرشيف غير منشور فهو يوجد في نسخة واحدة يصعب الإطلاع عليه إلا لدى المؤسسة المنتجة .

- حرص المؤسسات الأرشيفية على الحفاظ على المعلومات (السرية) لأنها تعرض المؤسسة إلى المنافسة كما يهدد أمن الدولة وشرف العائلات .

- الأرشيف لم ينتج للمطالعة بحيث عند إنتاجه لم يؤخذ بعين الاعتبار حاجيات المستفيد بل أخذ بالاعتبار الإدارة المنتجة.

- الاطلاع على الأرشيف يحدده القانون مما قد يعيق الاطلاع على الوثائق إلا بعد مدة زمنية طويلة.

- المعالجة الفنية والفكرية للأرصدة تتطلب وقت طويل عكس الكتاب لأننا نتعامل مع أرصدة بكاملها وليس وثيقة منفردة .[1]

إن تعبير المستفيدين عن رضاهم عن خدمات وحدات يظهر بشكل غير مباشر عند ازدياد ترددهم على وحدات المعلومات وباستعمالهم لمختلف خدماتها، كما يرتبط رضا المستفيدين عن الخدمة بمعايير عدة منها :

سرعة أداء الخدمة التي تقاس بالفترة الزمنية التي تمر بين استلام الطلب والإجابة عنه، عدد الاستفسارات التي تمت الإجابة عليها بالنسبة إلى عدد الطلبات، نسبة دقة الأجوبة، حداثة المعلومات الواردة في الأجوبة والبيانات التي يتم توزيعها والشمولية. المستفيدون للوصول إلى الخدمات .

[1] بوقفة، نادية .مرجع سابق .ص.56


الفصل الثالث:


الدراسة الميدانية

3-1- التعريف بمكان الدراسة:

تعتبر قسنطينة من أهم الولايات في الجزائر تعاقبت عليها عدة حضارات طبعتها بطابع التحضر والتمدن وتركت بصمتها في تراثها الثقافي والأثري ،حيث كانت في العهد العثماني عاصمة بايلك الشرق منذ حوالي 1530 إلى يومنا هذا حسب ما خلفته من وثائق كسجلات الحالة المدنية لقضاة العثمانيين .

إلا أنها سميت بعاملة قسنطينة أو عمالة الشرق الجزائري إبان الاستعمار الفرنسي نظرا لسمة تمركز السلطة والإدارة الاستعمارية في الإقليم الشرقي بحيث أدى ذلك إلى تراكم أرشيف هذه الأخيرة (الإدارة الاستعمارية) منذ 1845 إلى سنة 1956 إلا أنه تم نقل هذا الأرشيف بالأطنان إلى فرنسا وهو موضوع الجدل القائم بين الجزائر وفرنسا .

و بقيت تلعب دورا جهويا يتعدى حدود الولاية نظرا لدورها التاريخي بحيث تقلصت مساحتها بعد سنة 1974 لظهور ولايات أخرى كولاية عنابة ، سطيف، وباتنة ، وهذا ما أثر حتما على الأرشيف " تبلغ مساحتها اليوم حوالي 2288 متر مربع .ويقطنها أكثر من 696.330 نسمة وتوجد بها 12 بلدية ودائرتين أساسيتين.

3-1-1 لمحة عن مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة:

إن مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة من أقدم المصالح الأرشيفية التي أنشأت في الجزائر حيث يعود تاريخها إلى 1945، وكانت في تلك الفترة تابعة لديوان عمالة قسنطينة، ولهذا تاريخها مرتبط بتاريخ دار العمالة في الفترة مابين 1827و1923، أشرف على المصلحة أرشيفي مختص حيث أسندت له عدة مهام ،أما ما بعد الفترة تعاقب عليها عدة إداريين حتى بداية الستينات تاريخ تعيين السيد ABERT HIER (محافظ رئيسي) والذي أعطى نفسا جيدا لهذا القطاع ،بعدما أتلف ما أتلف من الوثائق لعدم اهتمام السلطة الاستعمارية له ،وبقي الأرشيف في قسنطينة على هذه الحالة حتى الاستقلال، وبمقتضى مرسوم67/77 المؤرخ في 20مارس

1977 المتعلق بالوثائق تم إنشاء المديرية الولائية لقسنطينة على غرار وهران، الجزائر العاصمة، بغرض الحفاظ على التراث الوطني الحافل بالأمجاد ولإبراز الهوية الوطنية، وكذلك المساهمة في التشييد الوطني.

3-1-2- مبنى المصلحة:

في سنة 1977 حصل أرشيف ولاية قسنطينة على مبنى جديد يقع على بعد 100متر من مقر الولاية وهو مبنى لا يتوفر على المعايير والمقاييس الواجب توفرها في مراكز الأرشيف ، تبلغ مساحته 800 متر مربع وأعيدت تهيئته ليطابق المواصفات المعمول لها بعد أن كان عبارة عن مبنى تابع لمصالح الخدمات الاجتماعية، يتكون المبنى من أربعة طوابق:

- الطابق النفقي : به قاعدة حفظ الصحف والجرائد.[1]
- الطابق الأرضي : يحتوي على قاعة العتاد وورشة التجليد والترميم .
- الطابق الثاني: خاص بإدارة المصلحة.
- الطابق الثالث : هو قاعة لحفظ الأرشيف التاريخي

وتشتمل المصلحة كذلك على مخازن أخرى للحفظ،واحد على مستوى مقر البلدية والآخر في مقر الولاية إذ هو متواجد في الطابق النفقي ويوجد مخزن آخر بديوان الوالي.

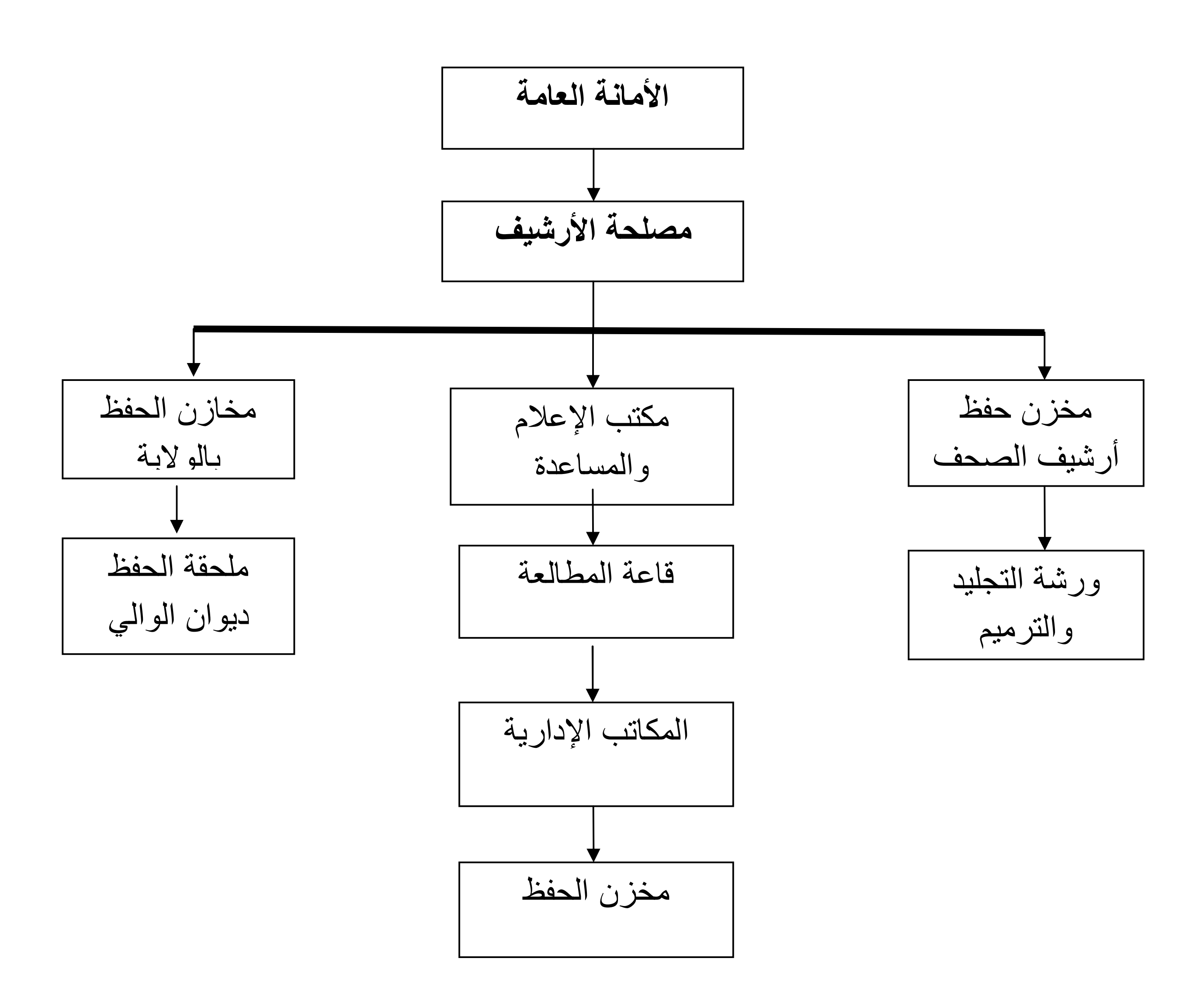
3-1-3 الهيكل التنظيمي لمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة:

حيث تحتوي المصلحة على مكتب الحفظ والمعالجة الذي تقوم بتسييره وثائقية أمينة محفوظات حيث يقوم باستقبال المحفوظات عن طريق دفعات متناسقة للمديريات ومصالح الولاية كما يقوم بمعالجة الأرصدة الأرشيفية.

[1] مقابلة مع السيدة: بوغنوط ، سامية . رئيسة مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة .على الساعة الواحدة والنصف زوالا.يوم:17 أفريل 2013

- **مكتب الإعلام والمساعدة:** وهو المكلف بتقديم الخدمات الأرشيفية وهو بدوره يسير من طرف وثائقية أمينة محفوظات، يسهر هذا المكتب على تسيير مكتبة تتوفر على قاعة مطالعة توضع تحت تصرف فئات المستفيدين من المصلحة.
- **مخزن حفظ الأرشيف الصحفي :** وهو عبارة عن قاعة حفظ الأرشيف الصحفي الممتد مابين 1939-1962 وهي مرتبة زمنيا مع وجود فهرس على مستوى كل رف.
- **ورشة التجليد والترميم :** وفيه يتم ترميم بعض الوثائق والكتب التالفة وتجليد الجرائد الرسمية بطرق تقليدية لكنها تفي الغرض.
- **قاعة المطالعة :** تحتوي على رصيد هام من الإنتاج الفكري خاصة في التاريخ والقانون ، المذكرات والجريدة الرسمية للحقبة الإستعمارية والوقت الحالي ، ورصيد خاص بالإصدارات حول الأرشيف مثال مجلة ARCIVO، ومجلات أخرى مثل الأصالة ،الثقافة ،المجلة التاريخية المغاربية.
- **المكاتب الإدارية:** وهي عبارة عن سبع مكاتب إدارية خاصة بالموظفين منها مكتب رئيسة المصلحة ،ومكتب الأبحاث العقارية الذي يحتوي على مجموعة من السجلات مثل سجلات العقود العرفية ، وعقود الكراء.
- **مخازن الحفظ بالولاية:** إذ توجد مخازن أخرى على مستوى مقر الولاية لحفظ الأرشيف نظرا لضيق مساحات التخزين على مستوى المصلحة.
- **الحفظ بديوان الوالي:** مستويات الحفظ المؤقت لأرشيف ديوان الوالي تبعد حوالي 100م عن الولاية وهو عبارة عن ملحق ثاني لمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة تقع في الطابق الأرضي لعمارة سكنية في شارع الإخوة بن عباس ويتم الوصول إليها عن طريق مدخل في الشارع الرئيسي أو عن طريق فناء ديوان الوالي ، من أهم الأرصدة المحفوظة به هي ، رصيد المصالح والمكاتب الإدارية ،جوازات السفر ،بطاقات التعريف الوطنية ، والشكل الموالي يوضح الهيكل التنظيمي لمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة

الشكل رقم 01:الهيكل التنظيمي لمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة



3-1-4- أرصدة مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة:

تعتبر مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة أحد أكبر مستودعات المحفوظات بالجزائر وتحوي وثائق بالغة الأهمية تعد مصادر معتبرة لتاريخنا ومن الأرصدة المتواجدة بالمركز حيث نجد به رصيد خاص بالحقبة التاريخية المتمثل في:

3-1 -4-1 رصيد مصلحة اتصالات الشمال الإفريقي:

كانت مهمة مصلحة اتصالات الشمال الإفريقي البحث عن المعلومات الخاصة بالنشاطات السياسية في الجزائر والمغرب العربي وجمعها ودراستها،ولهذا تكتسي كل وثائق هذه المصلحة طابعا سياسيا ملحوظا،والمجموعة متكونة من عدد من الملفات تغطي فترة 1935-1948 ومن بينها:

- الحزب الشيوعي الجزائري.
- الحزب الراديكالي الاشتراكي.
- النشاطات النقابية.
- القضايا الاقتصادية.
- تقارير هيئات أركان الحرب العسكرية.

3-1-4-2 رصيد وثائق البلدية:

تتعلق الوثائق بالقضايا البلدية المحضة كالمدارس،المياه الطرقات ،المستوصفات، الكهرباء،تتعلق الملفات بالفترة 1873-.1944[1]

[1] مديرية أرشيف ولاية قسنطينة .**دليل الوثائق لولاية قسنطينة**،1980.ص.08

3-4-1-3 رصيد الخرائط:

تحتوي هذه المجموعة على 399 خريطة ،كما أن هناك خرائط طبوغرافية للقطر الجزائري.

4-4-1-3 رصيد ممتلكات البلديات :

تغطي وثائق هذه المجموعة كافة ناحية الشرق الجزائري في الفترة 1855-1937،تم ترتيبها حسب البلديات ثم الدوائر (التقسيم الإداري قبل 1962) وتتعلق بتسيير التراث البلدي وأملاك البلدية.

5-4-1-3 رصيد العدالة:

تشمل هذه المجموعة فترة 1843-1860 بالنسبة للشرق الجزائري ووثائقها تتمثل في ملفات الأحكام التي أصدرتها محاكم الناحية الذكورة.

6-4-1-3 رصيد التعمير والري:

توجد في هذه المجموعة الملفات الخاصة بالري،السدود،توزيع الطاقة الكهربائية والحماية ضد الفيضانات ...في الفترة 1927-1948.

7-4-1-3 رصيد الإصلاحات:

تتكون هذه المجموعة من الدفعات المتتالية لمصلحة الإصلاحات التي أنشأت الإدارة الاستعمارية بعد سنة 1945. [1]

وتخص نشاطات الشركات الأهلية للاحتياط والأشغال العمومية ونشاطات الشخصيات السياسية والأمن والصحة والجمعيات والرابطات الأخوية...

[1] مقابلة مع السيدة ،بوغنوط سامية. رئيسة مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة.على الساعة الواحدة والنصف زوالا .يوم 17: أفريل 2013

8-4-1-3 رصيد التعليم العام:

وردت ملفات هذه المجموعة من مفتشيه أكاديمية قسنطينة وتستوعب أساسا تقارير ومراسلات تتعلق بالتعليم وعلى الخصوص تعليم الأهالي وتغطي المجموعة فترة 1889-1940.

9-4-1-3 رصيد الملكية الأهلية:

إن ملفات هذه المجموعة مرتبة حسب المناطق وتغطي فترة 1850-1920 وتشمل احتياجات فيما يخص الممتلكات ولجان التحقيق.

10-3-1-3 رصيد الحجز:

تتكون وثائق هذه المجموعة من تقارير ومراسلات خاصة بالحجز الجماعي تصفيات الحجز و التعويضات والحرائق ينحصر تاريخ هذه الوثائق في الفترة 1867-1897

من خلال ملاحظتنا لحجم الأرصدة المتواجدة بمركز أرشيف ولاية قسنطينة ومن خلال المعلومات المقيدة بدليل الوثائق لولاية قسنطينة نجد أن معظمها لم يتم حصرها بعد من قبل الأرشيفيين العاملين بالمركز سواء القدامى منهم أو الحاليين ،وقد يرجع هذا إلى أنهم لم يفكروا في عملية الحصر هاته على الرغم من أهميتها مما يجعل المركز يحتوي على كم هائل من الأرصدة الهامة والتي تخص حقبات زمنية مختلفة مجهولة الحجم،وأكبر دليل على ذلك"دليل الوثائق لولاية قسنطينة" والصادر سنة 1980، والذي لم يذكر حجم الأرصدة المتواجدة بالمركز.[1]

11-4-1-3 رصيد ما بعد الاستقلال: والمتمثل في

[1] مديرية أرشيف ولاية قسنطينة .مرجع سابق .ص.10

3-1-4-11-1 أرشيف الخرائط والمخطوطات: يحتوي هذا الرصيد على حوالي 2000 وحدة وهي عبارة عن خرائط طبوغرافية للقطر الجزائري.

3-1-4-11-2 أرشيف المصالح الإدارية : وهي عبارة عن دفعات متتالية واردة في مختلف المصالح الإدارية وللذكر فهي دفعات عشوائية غير مرئية وتشمل فترة ما بعد الاستقلال.

3-1-4-11-3 رصيد الكتب: والذي يشمل حوالي 10487كتاب والذي يعتبر مكمل للأرصدة السالفة الذكر فهي تهم التاريخ الاقتصادي، والاجتماعي والسياسي والثقافي للناحية.

زيادة عن هذا فالمركز يوجد به مجموعة من الصور الفوتوغرافية، الميكروفيلم، مجلات ، صحف، مخطوطات ،مذكرات.[1]

3-1-5 الخدمات المقدمة بالمصلحة:

الخدمة الأساسية التي تقدمها المصلحة هي حفظ الذاكرة الولائية والذاكرة بصفة عامة أي صيانة الوثائق الأرشيفية التي تنتجها المؤسسات والإدارات المخول لها دفع وثائقها للمصلحة وخدمات أخرى نذكر منها:

- خدمة الإعارة والإطلاع .
- خدمة المكتبة.
- خدمة وسائل البحث الخاصة بالوثائق الأرشيفية.
- خدمة إرشاد الباحثين والرد على استفساراتهم.
- خدمة صيانة وترميم الوثائق.
- خدمة إقامة المعارض خاصة فيما الأرشيف الخاص بالحقبة الاستعمارية.

[1] مقابلة مع السيدة ،بوغنوط سامية. رئيسة مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة.على الساعة الواحدة والنصف زوالا .يوم 17: أفريل 2013

- خدمة التصوير والاستنساخ

6-1-3 الموظفون بالمصلحة:

توظف مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة (25)عاملا في شتى المجالات،(07)عمال مختصين في مجال الأرشيف (05) منهم رتبة وثائقيين أمين محفوظات،و(02) منهم رتبة مساعد وثائقي أمين محفوظات.[1]

7-1-3 المستفيدون من المصلحة:

يتردد على مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة كل من موظفي المصالح المنتجة للوثائق والمتمثلة في مختلف المديريات والمصالح التابعة للولاية.موظفين المصلحة ،والباحثين المتمثلين في الطلبة ،المؤرخين ، المواطنين.

2-3- إجراءات الدراسة:

1-2-3-عينة الدراسة وطريقة اختيارها:

إن اختيار العينة من أهم المشكلات التي تواجه الباحث في سعيه للحصول على أدق النتائج وأصدقها لبحثه، وباستخدام العينة يمكن الحكم على الكل من خلال الجزء شرط أن يكون الجزء مختار على أسس صحيحة بحيث يمثل المجتمع الكلي لأنه من الصعب جدا القيام بمسح شامل لكل أفراد المجتمع الأصلي خاصة إذا كان كبيرا ومشتت.

وقد وقع اختيارنا على العينة القصدية ، وتقدر ب10% من المجتمع الأصلي مع مراعاة تمثيلها لكل الفئات (موظفين، مستفيدين)، ولقد بلغت عينة الدراسة للموظفين بالمصلحة المتمثلة في 07 موظفين من مجموع 25، ومجموع المستفيدين خلال الفترة المحصورة بين 10 أيام

[1] مقابلة مع السيدة: بوغنوط ، سامية . رئيسة مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة .على الساعة الواحدة والنصف زوالا.يوم:17أفريل 2013

حيث قمنا بتوزيع الاستبيانات على المصالح المنتجة للوثائق الأكثر ترددا على المصلحة وعلى الطلبة الجامعيين المترددين ، وقد وصل عدد المستفيدين في هذه الفترة إلى 35 شخص.

3-2-2- مجالات الدراسة:

تلزم جميع الدراسات الميدانية الباحث أن يحدد مجال الدراسة ،التي هو بصدد القيام بها وتتلخص في الإجراءات التي قمنا بها من خلال الدراسة الميدانية.

3-2-2-1 المجال المكاني: وهو الحيز أو الإطار الذي أجرينا فيه الدراسة والمتمثل في مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة ، الواقعة بالقرب من مقر الولاية والمجلس الشعبي البلدي.

3-2-2-2 المجال البشري:يتمثل في أفراد العينة ، التي تؤخذ من المجتمع الأصلي ،من مجموع الأشخاص الذين تشملهم الدراسة ،وهم الموظفين المتخصصين في مجال الأرشيف بالإضافة إلى المستفيدين .

3-2-2-3 المجال الزمني: يمثل المجال الزمني المدة التي ينزل فيها الباحث إلى الميدان،وبعبارة أخرى الوقت الذي يستغرقه الباحث في الدراسة الميدانية إلى غاية تحديدها،وقد استغرقت هذه الدراسة حوالي خمسة أشهر يمكن تقسيم هذه المدة إلى عدة مراحل وهي كالتالي:

- مرحلة التفكير في الموضوع واستغرقت حوالي شهر.
- مرحلة التجسيد العملي لموضوع الدراسة ، واستغرقت حوالي أربعة أشهر.

وهي الأخرى موزعة كما يلي:

- تحديد الإطار النظري للدراسة واستغرقت حوالي شهر.

- الدراسة الميدانية ،وتم خلالها القيام بدراسة واقع الخدمات الأرشيفية بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة .بهدف المعاينة وإعداد استمارة استبيان ثم تطبيقها وبذلك تكون العملية استغرقت حوالي ثلاثة أشهر.

3-3 أدوات جمع البيانات:

يقصد بأدوات البحث العلمي مجموعة الوسائل والطرق والأساليب والإجراءات المختلفة التي يعتمد عليها في جمع المعلومات الخاصة بالبحث العلمي وتحليلها.

وهي متنوعة ويحدد استخدامها على حسب احتياجات موضوع البحث العلمي وبراعة الباحث وكفاءته، وحسن استخدام الوسيلة والإبداع في ذلك ومن أهم هذه الوسائل الاستبيانات [1]،ومن جملة وسائل جمع البيانات استخدمنا والملاحظة و الاستبيان .

1-3-3 الملاحظة:

هي المشاهدة الدقيقة لظاهرة،أو هي المراقبة لظاهرة ما بطيقة منهجية علمية[2] وتعد من أقدم أدوات جمع البيانات، كما تعتبر من أهم وسائل البحث التي من خلالها يمكن اكتشاف وتقصي بعض الحقائق والمعلومات.

وفي هذه الدراسة يتعلق الأمر بملاحظة الظاهرة دون مشاركة ،وذلك من خلال الزيارات الميدانية التي قمنا بها إلى مصلحة الأرشيف الولائي بقسنطينة.حيث قمنا فقط بتحديد الملاحظات التي نريد جمع بيانات عنها.

2-3-3- الاستبيان:

هو مجموعة من الأسئلة المحددة ،يسلم لأفراد عينة البحث للإجابة عنها بصورة كتابية. فلا يتطلب الأمر شرحا شفويا مباشرا أو تفسيرا من الباحث وتكتب الأسئلة أو تطبع على ما يسمى استمارة ، أو استبانة ويعد الاستبيان من أهم الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات أو المعلومات من مصادرها ، والاستبيان لا يمكن أن يمثل الموضوع ولا يمكن أن

---

[1] عبيدات ،محمد. **منهجية البحث العلمي: القواعد والمناهج والتطبيقات**.ط2.عمان:دار وائل للطباعة.1999.ص202

[2] عبد الهادي ، محمد فتحي . **البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات**. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003.ص40.

يمثل المبحوثين ولكنه يمثل توقعات الباحث ، وعليه فإن الاستبيان هو مجموعة من الأسئلة يطرحها الباحث على المبحوثين وفق توقعاته للموضوع.

والإجابة تكون حسب توقعات الباحث التي صاغها في استفسارات محددة وهذا ليس بالضرورة أن يكون صوابا لأن الصواب ينبع من المصادر التي تلم بالموضوع وتعايشه لا من توقعات الباحث الذي لم يعرف حقيقة الموضوع.

وقد اعتمدنا في هذا الاستبيان على الأسئلة المغلقة مع سؤال أخير مفتوح، بلغة بسيطة ومفهومة، مع اعتماد طريقة التوزيع المباشر للإستيبان ،وكذا حضورنا عملية إجابة المبحوثين للرد على استفساراتهم ومقاصد بعض الأسئلة التي قد تبدو غامضة.

ولقد احتوى الاستبيان المقدم من طرفنا على ثلاثة محاور:

المحور الأول: حول تقديم مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة خدمات أرشيفية متنوعة.

المحور الثاني: حول دور الأرشيفي في تحسين الخدمات الأرشيفية.

المحور الثالث: حول مدى تلبية الخدمات الأرشيفية احتياجات المستفيدين.

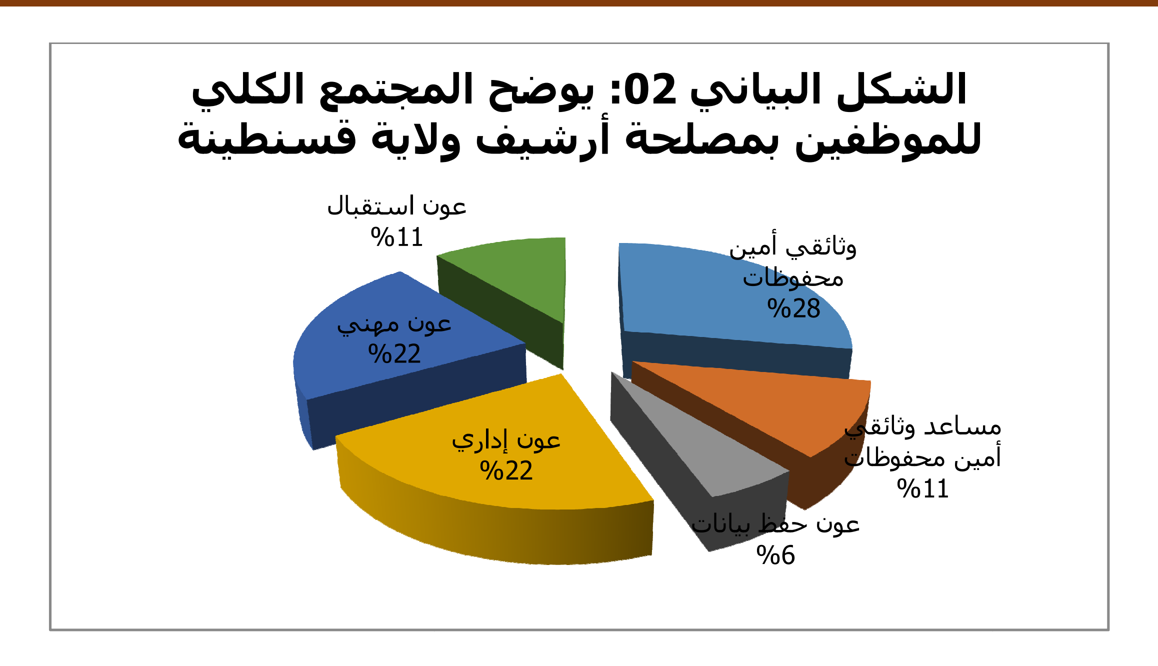
3-4 تحليل وتفسير البيانات :

3-4-1 تحليل وتفسير البيانات الخاصة بالأرشيفيين

الوظيفة	العدد	النسبة
وثائقي أمين محفوظات	05	%20
مساعد وثائقي أمين محفوظات	02	%08
عون حفظ البيانات	01	%04
عون إداري	04	%16
عون مهني	04	%16
عون استقبال	02	%08
حارس	02	%08
عمال النظافة	05	%20
المجموع	25	%100

جدول رقم 01 يمثل المجتمع الكلي للموظفون بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة

الجدول رقم 02 يبين جميع الموظفين العاملين بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة، وقد بلغ عددهم 25 موظف في مختلف التخصصات ، من ووثائقيين أمناء محفوظات بنسبة 20% ،أعوان مهنيين وإداريين بنسبة 16% ، مساعدين وثائقيين ، أعوان استقبال، حراس .عمال نظافة بنسبة 80%، بالإضافة إلى أعوان حفظ البيانات 04%. وعليه يمكن القول بأن التنوع في الوظائف ينجر علية اختلاف في المهام والنشاطات .

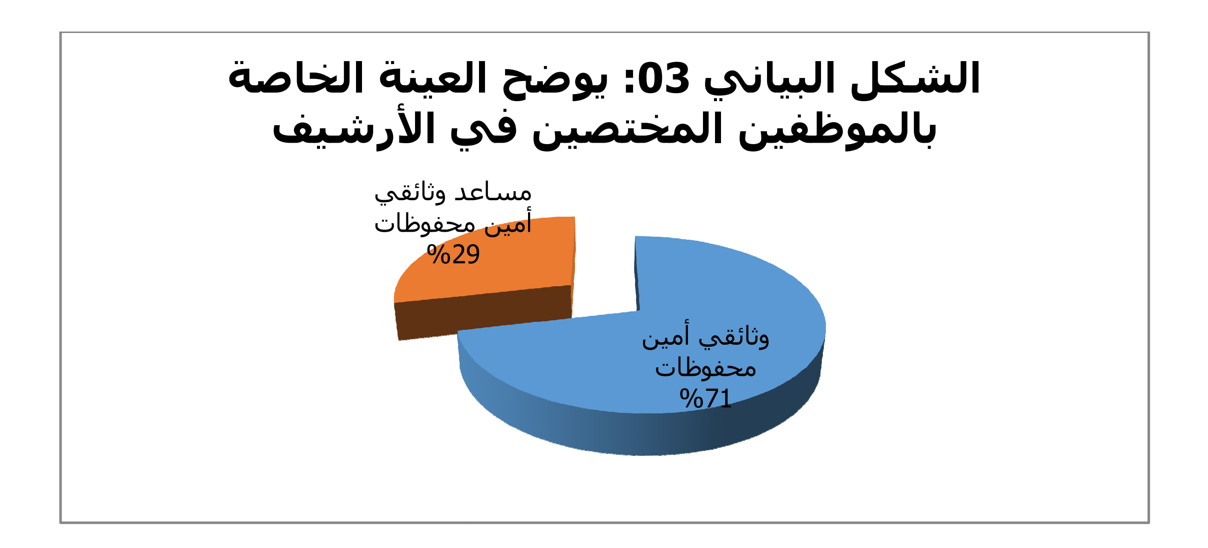


عينة الدراسة:

الوظيفة	العدد	النسبة
وثائقي أمين محفوظات	05	%71.42
مساعد وثائقي أمين محفوظات	02	%28.57
المجموع	07	%100

جدول رقم 02 يمثل العينة الخاصة بالأرشيفيين

يبين الجدول رقم 02 أفراد عينة الدراسة الخاصة بالموظفين المختصين في الأرشيف ، حيث نجد نسبة 71.42% وثائقيين أمناء محفوظات ، في حين نجد 28.57% مساعدين أمناء محفوظات .

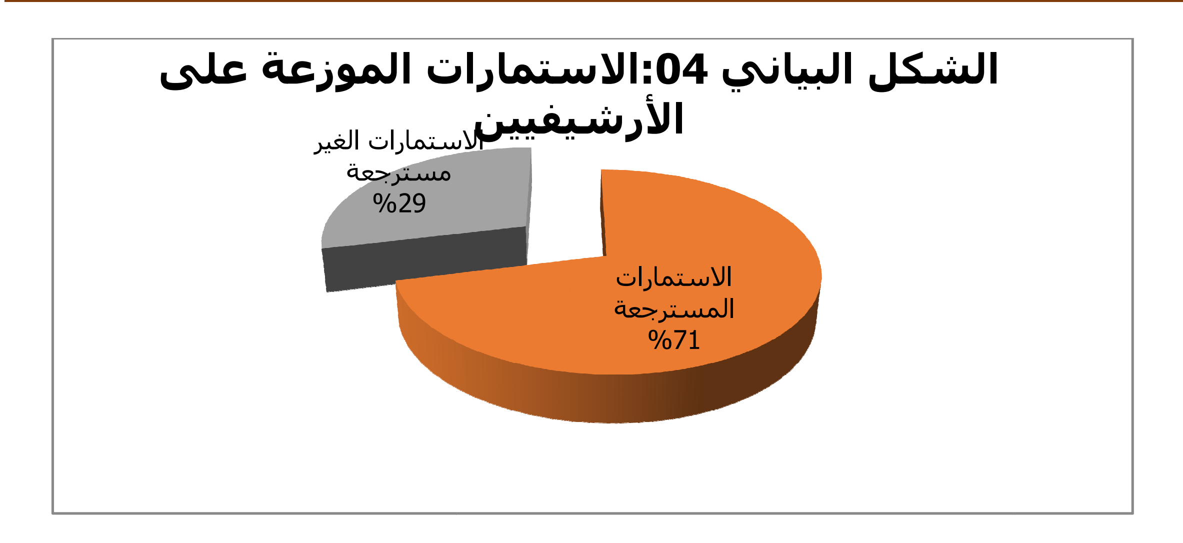


الاستمارات المسترجعة:

استمارة الاستبانة	العدد	النسبة
الاستمارات الموزعة	07	%100
الاستمارات المسترجعة	05	%71.42
الاستمارات الغير مسترجعة	02	%28.75

جدول رقم 03 يمثل الاستمارات الموزعة على الأرشيفيين بمصلحة الأرشيف

بعد قيامنا بتسليم الاستبيانات للإجابة عليها ، وبعد حصولنا على تلك الإجابات والإطلاع عليها وجدنا 05 استمارات أجيب عنها بشكل جيد يسمح باستغلالها في الدراسة الميدانية أي ما يعادل %71.42 ، من الاستمارات الموزعة ، في حين نجد الاستمارات الضائعة قدرت ب02 استمارات بنسبة %28.75 من النسبة الكلية للاستبيانات الموزعة.



وبعد تجميع الاستبيانات الموزعة وتفريغها تحصلنا على النتائج التي سنعرضها في الجداول مع تفسيرها .فمن حيث المستوى العلمي لأفراد العينة نجد، تحصلنا على النتائج المتمثلة في الجدول التالي .

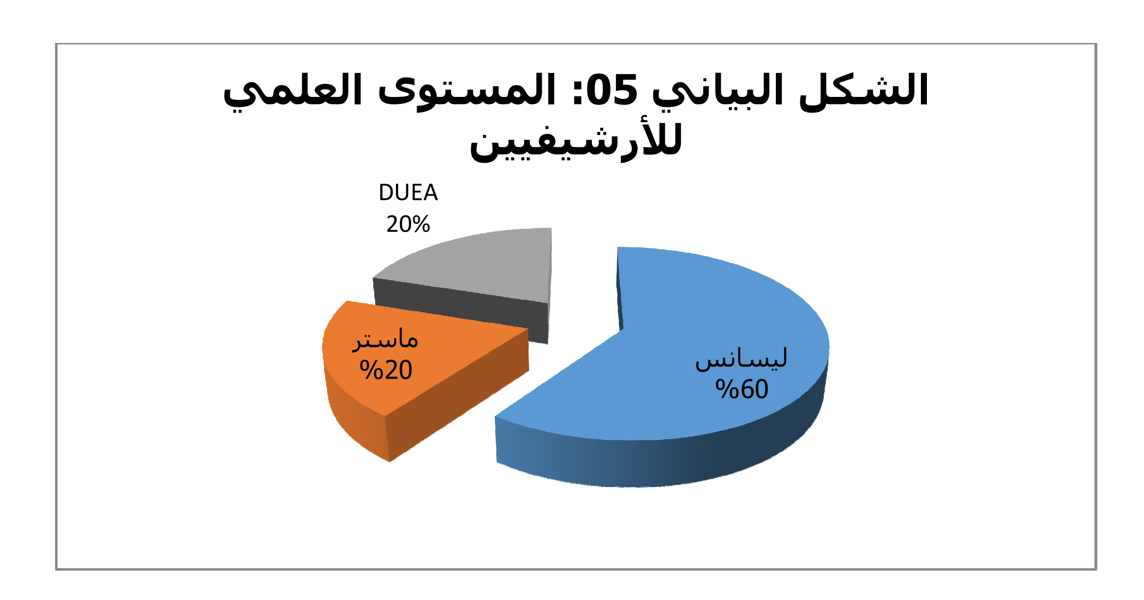
1- المستوى العلمي للموظفين :

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
ليسانس	03	%60
ما ستر	01	%20
DEUA	01	%20
المجموع	05	%100

الجدول رقم :04 يمثل المستوى العلمي للأرشيفيين في مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة

من خلال الجدول رقم 04 يتضح أن أكثر من نصف الأرشيفيين متحصلون على شهادة ليسانس علم المكتبات أي من فئة النظام الكلاسيكي، وذلك بنسبة %60،في حين نجد نسبة %20 يمثلهم نظام LMD، ونسبة %20 تمثل شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية. ويعود ذلك

إلى طبيعة التوظيف المطبق في الوظيف العمومي لهذا فإننا نجد أغلبية الموظفين هم من النظام الكلاسيكي والشكل البياني التالي يوضح ذلك .

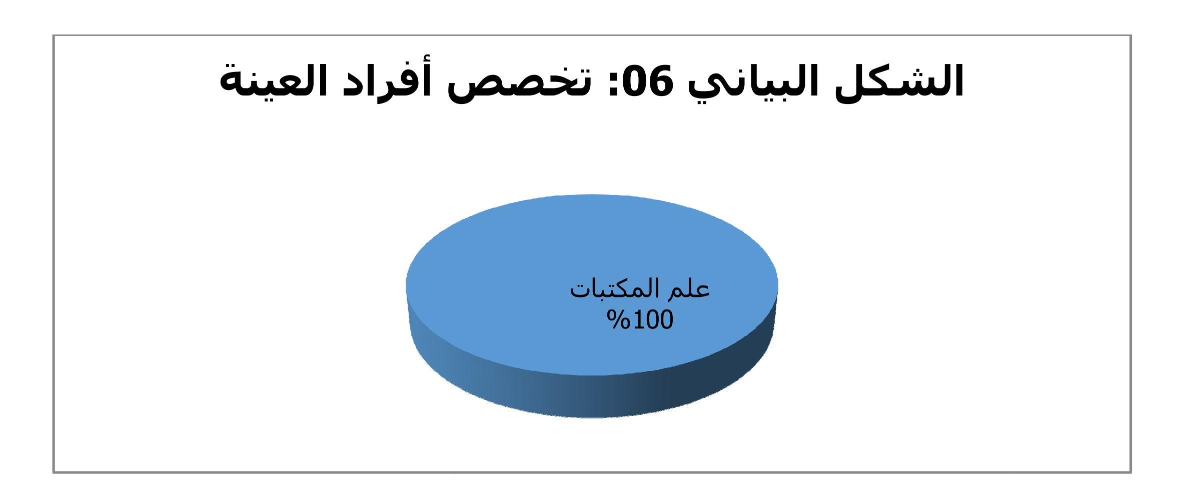


2- <u>تخصص أفراد العينة الخاصة بالأرشيفيين :</u>

التخصص	التكرارات	النسبة%
علم المكتبات	05	%100
المجموع	05	%100

الجدول رقم 05 يمثل تخصص الأرشيفيين

من خلال الجدول رقم 05 يتضح لنا بأن 100%من أفراد العينة حاملوا شهادة في علم المكتبات، وهذه نتيجة منطقية ، كون أنه لابد من توظيف أخصائيين حاملين لمختلف التخصصات في مجال علم المكتبات في مثل هذه المؤسسات الأرشيفية، والشكل التالي يوضح ذلك.

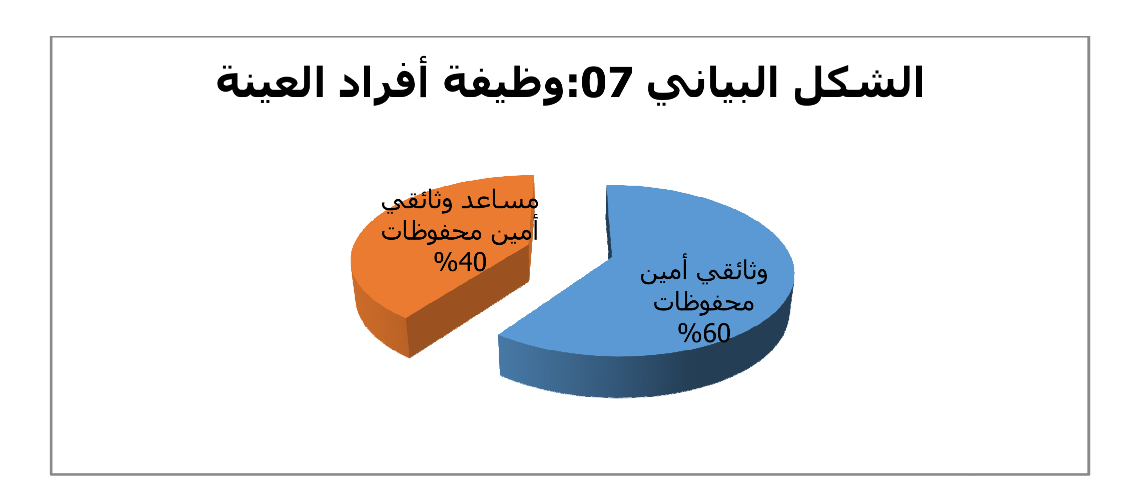


3- وظيفة أفراد العينة:

الوظيفة	التكرارات	النسبة%
وثائقي أمين محفوظات	03	%60
مساعد وثائقي أمين محفوظات	02	%40
المجموع	05	%100

الجدول رقم 06 يمثل وظيفة أفراد العينة يمثل تخصص الأرشيفيين

يتبين من خلال الجدول06 أن أكبر نسبة من المشرفين على الخدمات الأرشيفية بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة المقدرة 60% لديهم رتبة وثائقي أمين محفوظات ،في حين نجد نسبة 40% وظيفتهم مساعد وثائقي أمين محفوظات ، وكما أشرنا سابقا فهذا يعود إلى سياسة التوظيف العمومي التي أقرت منصب وثائقي أمين محفوظات ، ومنصب مساعد وثائقي أمين محفوظات ، والشكل البياني التالي يوضح ذلك.



المحور الأول : تقدم مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة خدمات أرشيفية متنوعة.

في الوقت الذي أصبحت فيه مختلف المؤسسات بما في ذلك المؤسسات التوثيقية في استخدام النظم الحديثة من أجل وتحسين الخدمات الأرشيفية، وتتيح مختلف خدماتها عبر الأنترنث ،نجد معظم المؤسسات الأرشيفية لازالت تعاني من عدة مشاكل، كونها تقدم خدمات أرشيفية تقليدية .

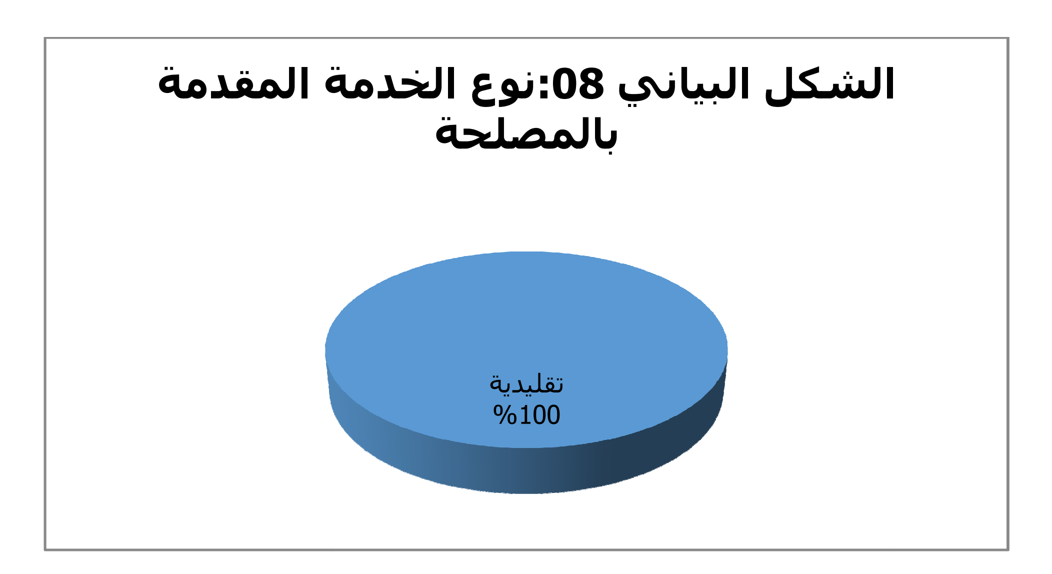
فمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة تعد واحدة من هذه المؤسسات .ولمعرفة نوع الخدمات المقدمة بالمصلحة قمنا بطرح السؤال التالي:

السؤال 01: ما نوع الخدمات الأرشيفية المقدمة بالمركز :

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
تقليدية	05	%100
إلكترونية	00	%00
المجموع	05	%100

جدول رقم 07 يمثل نوع الخدمة المقدمة بمصلحة الأرشيف

يتضح من خلال الجدول 07 أن كل أفراد العينة أجابت بنسبة 100% بأن الخدمات المقدمة بالمصلحة هي خدمات تقليدية. وهذا يعود إلى كون المصلحة تعاني نقص في التجهيزات والوسائل التكنولوجية الحديثة . كما أن أغلب الأجهزة الموجودة معطلة خاصة فيما يتعلق بأجهزة القراءة الخاصة بالميكروفيلم ،وهذا ما تم ملاحظته خلال إجرائنا للدراسة الميدانية ،ومن هنا يمكن القول أنه على مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة أن تستغل الإمكانيات المتاحة بالمصلحة، وتعمل على اقتناء تجهيزات وبرمجيات حديثة حتى تتمكن من تقديم الخدمات الإلكترونية للمستفيد والشكل البياني التالي يوضح ذلك.



السؤال 02: ما هي الخدمات التي تقدمها المصلحة؟

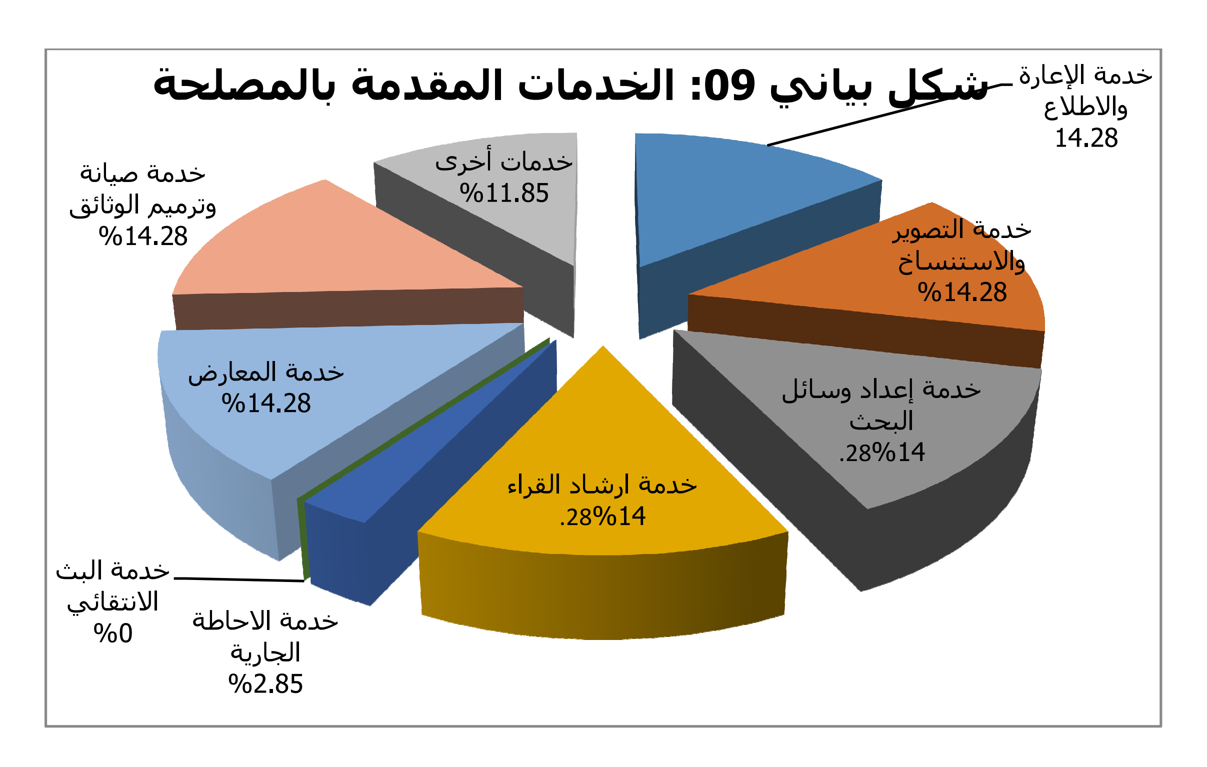
تقدم المؤسسات الأرشيفية خدمات أرشيفية متنوعة من أجل تلبية احتياجات المستفيدين ومصلحة أرشيف ولاية قسنطينة كغيرها من صالح الأرشيف تسعى لتقديم مختلف الخدمات الأرشيفية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
خدمة الإعارة والاطلاع	05	%14.28
خدمة التصوير والاستنساخ	05	%14.28
خدمة إعداد وسائل البحث	05	%14.28
خدمة إرشاد وتوجيه القراء	05	%14.28
خدمة الإحاطة الجارية	01	%2.85
خدمة البث الانتقائي	00	%00
خدمة المعارض	05	%14.28
خدمة صيانة وترميم الوثائق	05	%14.28
خدمات أخرى	04	%11.42
المجموع	35	%100

الجدول رقم 08:يمثل الخدمات المقدمة بالمصلحة

من خلال الجدول 08 يتضح بأن مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة تقدم عدة خدمات أرشيفية . حيث نجدها تقدم كل من خدمة الإطلاع والإعارة ، وخدمة التصوير والاستنساخ ، خدمة الإرشاد والتوجيه ، و خدمة إعداد وسائل البحث ، وإقامة المعارض ، وخدمة صيانة وترميم الوثائق بنفس النسبة المقدرة ب14.28%، وهذه النسبة تعبرعلى وجود مختلف الخدمات ، وهذه نتيجة منطقية لكون هذه المصلحة مصلحة أرشيف ولائية ، في حين نجد نسبة 11.42% هي الخدمات الأخرى التي تقدمها المصلحة ، والمتمثلة في خدمة نشر وتحقيق الوثائق ، خدمة تكوين الموظفين ، والقيام بإجراء التربص للطلبة ، خدمة توفير المراجع ، ونجد 2.85% أجابوا على تقديم خدمة الإحاطة الجارية ، يمكننا القول أنه رغم أهمية هذه

الخدمة في كونها تعنى بإحاطة المستفيد عن كل الوثائق الأرشيفية سواء ما تم استقبالها حديثا أو ما تم معالجتها حديثا من أجل استخدامها في مجال بحثه إلا أنها نادرا ما تقدم ، والشكل البياني التالي يوضح ذلك.



السؤال 03: ما هي الخدمات الأكثر طلبا من طرف المستفيدين؟

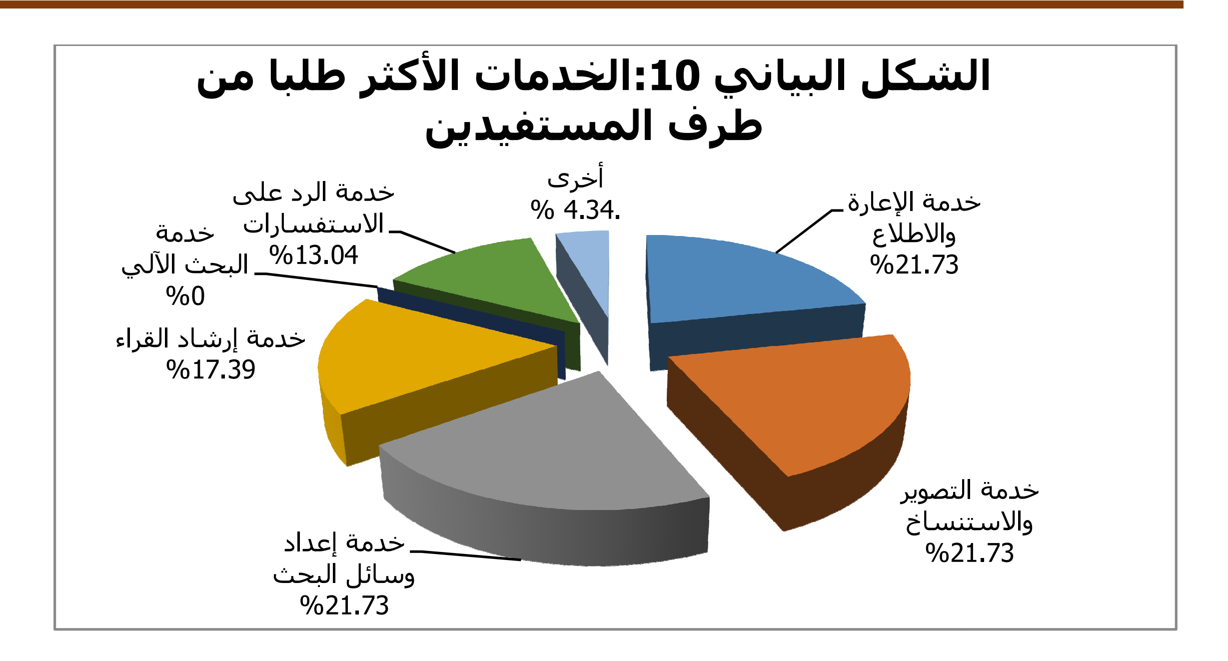
تقدم مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة عدة خدمات أرشيفية ، لكن توجد من بينها خدمات تكون أكثر طلبا من قبل المستفيدين .

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
خدمة الإعارة والاطلاع	05	%21.73
خدمة التصوير والاستنساخ	05	%21.73
خدمة إعداد وسائل البحث	05	%21.73
خدمة إرشاد وتوجيه القراء	04	%17.39
خدمة الرد على الاستفسارات	03	%13.04
خدمة البحث الآلي	00	%00
أخرى	01	%4.34
المجموع	23	%100

الجدول رقم 09: يمثل الخدمات الأكثر طلبا من طرف المستفيدين

يتضح من خلال الجدول 09 أن الخدمات الأكثر طلبا من طرف المستفيدين تتمثل في

خدمة وسائل البحث إذ تعتبر خدمة مهمة وكثيرة الطلب من طرف المستفيدين بنسبة 21.73% باعتبارها أداة تساعد المستفيد في الحصول على المعلومات والوثائق التي يريدها.تأتي بعدها خدمة الرد على الاستفسارات بنسبة 13.04%، وذلك لكون هذه الخدمة شفوية يتلقاها المستفيد مباشرة .وتليها خدمة الإطلاع والإعارة ، وخدمة التصوير والاستنساخ بنسبة 12.73% فخدمة الإطلاع والإعارة هي الركيزة الأساسية والمعيار الحقيقي لما تقدمه من خدمة للمستفيدين خاصة وأن جل أرصدتها أرشيف تاريخي مسموح بالإطلاع عليه ، بالإضافة إلى تردد الباحثين المتزايد على المصلحة .مما استدعى المصلحة أن تولي اهتماما خاصا لهذه الخدمة .كما أن خدمة التصوير والاستنساخ هي الأخرى يكون الطلب عليه كبيرا نظرا لما توفره هذه الخدمة من اقتصاد في الوقت والجهد.



السؤال 05: ما مدى تقدم الخدمات الأرشيفية المقدمة بالمصلحة مقارنة بالتطورات التكنولوجية الحديثة ؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
متطورة جدا	00	%00
متطورة	00	%00
في طريق التطور	05	%100
المجموع	05	%100

الجدول رقم10: يمثل مدى تقدم الخدمات الأرشيفية بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة

يوضح الجدول 10 أن جل المستجوبين أجابوا بكون الخدمات الأرشيفية المقدمة بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة في طريق التطور وذلك بنسبة 100% ، ويرجع سبب ذلك في كون المصلحة تطمح إلى تحقيق مشروع رقمنه أرشيف المصلحة ،خاصة منه التاريخي



المحور الثاني : دور الأرشيفي في تحسين الخدمات الأرشيفية

نظرا للدور الذي يقوم به الأرشيفي في مؤسسة الأرشيف بإعداد مختلف الخدمات الأرشيفية و سعيه الدائم لتحسين الخدمات المقدمة من أجل تلبية احتياجات المستفيدين قمنا بطرح السؤال التالي على أفراد العينة لمعرفة مدى مساهمة الأرشيفي في تحسين الخدمات الأرشيفية.

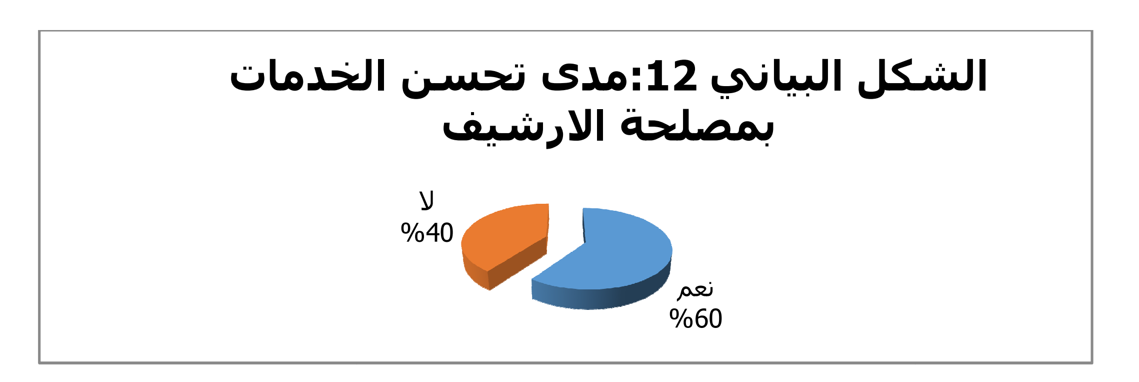
السؤال رقم 01: هل هناك تحسن في الخدمات الأرشيفية؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
نعم	03	%60
لا	02	%40
المجموع	05	%100

جدول رقم 11:يمثل مدى تحسن الخدمات الأرشيفي

يتضح من خلال الجدول 11 وجود فارق واضح في تحسن الخدمات الأرشيفية حيث نجد أن نسبة 60% أجابت بأن هناك تحسين في الخدمات المقدمة ، وهذا يدل على أن هناك جهود مبذولة من طرف الأرشيفي يعمل على تحقيقها ، أما النسبة المتبقية والتي أجابت بعدم

وجود تحسن في الخدمات المقدمة فقد بلغت نسبتها ب40% وهذا يعود في اعتقادنا إلى عدم توفر الإمكانيات اللازمة للعمل أو ظروف العمل غير ملائمة ، والشكل التالي يوضح ذلك.



السؤال رقم06 :هل توفر المصلحة دورات تكوينية ؟

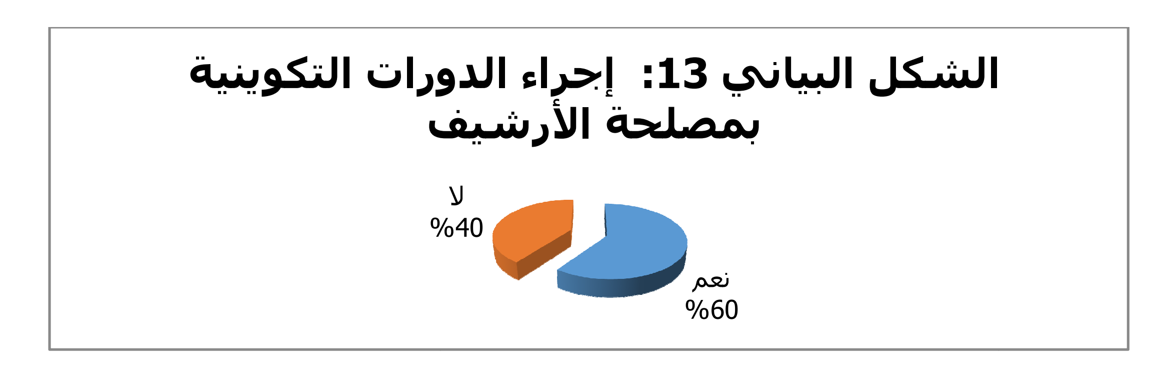
تقدم المؤسسات الأرشيفية دورات تكوينية للمستفيدين، ولهذا قمنا باستفسار أفراد العينة عن مدى تقديم المصلحة دورات تكوينية فكانت النتائج كالتالي:

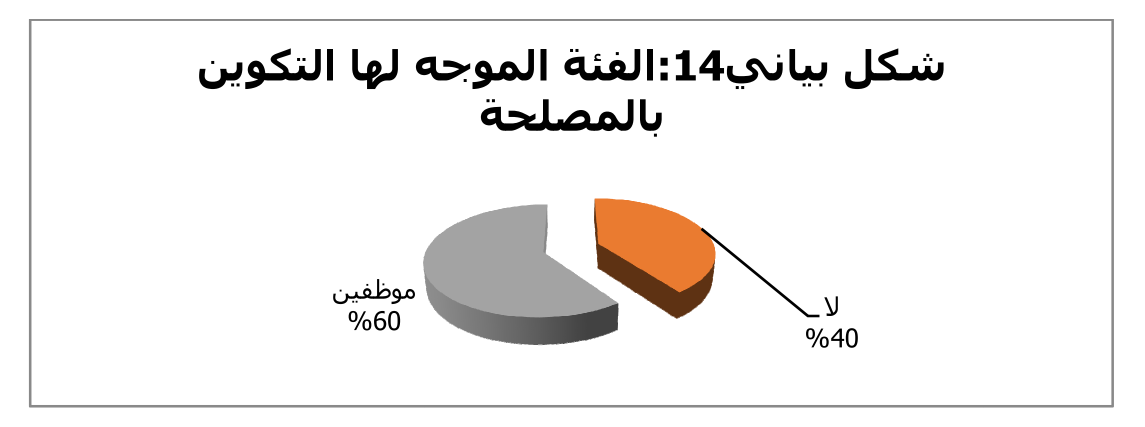
الاحتمالات		التكرارات	النسبة%
نعم	أرشيفيين	00	%00
	باحثين	00	%00
	موظفين	03	%60
مجموع نعم		03	%60
لا		02	%40
المجموع		05	%100

جدول رقم 12: يمثل توفرا لدورات التكوينة بمصلحة الأرشيف

من خلال الجدول 12 يتضح أن هناك فارق واضح حول إجراء الدورات التكوينية، حيث نجد نسبة 60%من المستجوبين أجابت بنعم حيث يجرى هذا التكوين

للموظفين التابعين لمؤسسات والإدارات التابعة للولاية بمصلحة الأرشيف . في حين نجد أن الباحثين والأرشيفيين لم تجري لهم المصلحة أي تكوين .من هنا يمكن القول أنه لابد من توفير دورات تكوينية خاصة بالأرشيفيين أولا حتى يكونوا على إطلاع على آخر التطورات الحاصلة ،وبالتالي يجب مواكبتها ، لكونه المسؤول عن تكوين المستفيدين . في حين نجد نسبة 40% أجابت بلا أي أن المصلحة لا توفر فرص للتكوين ، وهذا يعود في نظرنا في نظرنا إلى آن فرص التكوين المتاحة قليلة على مستوى مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة والشكل التالي يبين ذلك.





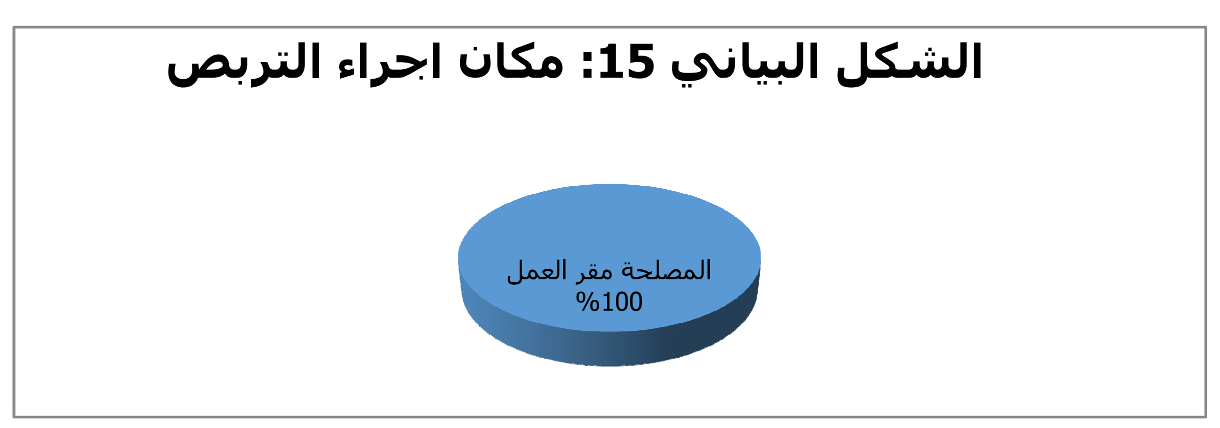
السؤال07: من يشرف على هذه الدورات التكوينية؟

كما أشرنا سابقا تقوم المؤسسات الأرشيفية بإجراء عدة دورات تكوينية سواء كانت للأرشيفيين أو للمستفيدين فقد تكون هذه الدورات التكوينية في مركز الأرشيف الوطني أو على مستوى مركز الأرشيف ألولائي أو على مستوى المصلحة مقر العمل .

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
المصلحة مقر العمل	03	%100
مراكز أرشيفية ولا ئية أخرى	00	%00
مركز الأرشيف الوطني	00	%00
المجموع	03	%100

جدول رقم 13: يمثل المشرف على الدورات التكوينية

من خلال الجدول 13 يتضح أن مصلحة أرشيف ولاية قسن طينة هي من توفر دورات تكوينية، وذلك كما أشرنا سابقا لموظفي مختلف الإدارات و المؤسسات التابعة للولاية لذلك فقد بلغت نسبتها 100%. أما باقي المراكز فإن المصلحة لم تتلقى منها أي تكوين .وعليه لابد من القول أنه لابد على المصلحة أن تكثف من الدورات التكوينية وتسعى إلى إجرائها باستمرار من أجل مواكبة التطورات الحاصلة من أجل تحسين و تطوير الخدمات المقدمة



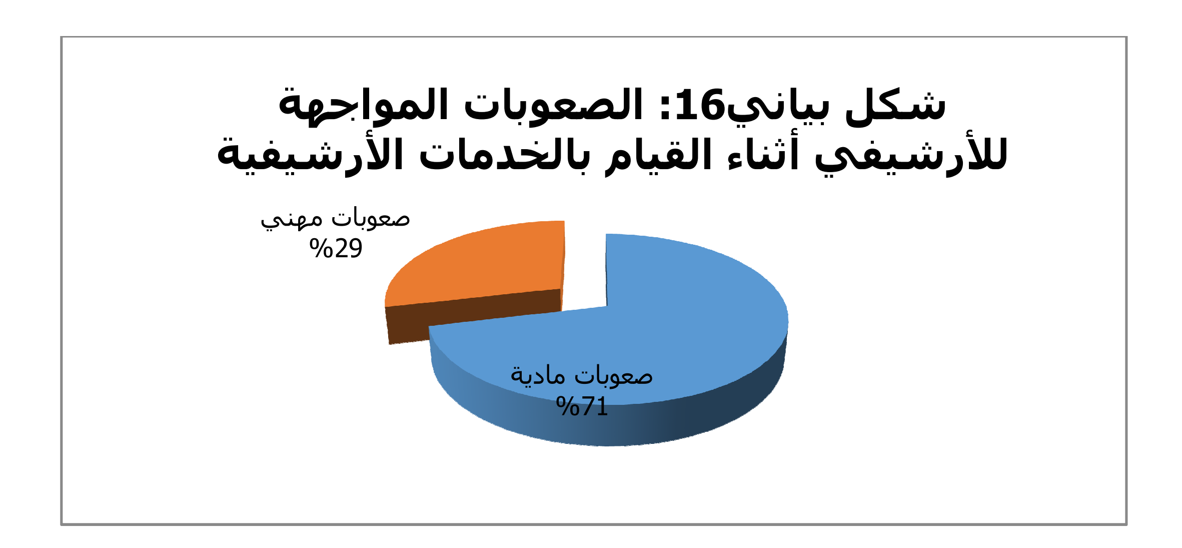
السؤال 08: هل هنا صعوبات تعترضكم أثناء قيامكم بالخدمات الأرشيفية؟

تواجه الأرشيفي عدة صعوبات أثناء تأديته للخدمات الأرشيفية ولمعرفة هذه الصعوبات قمنا بطرح عدة اختيارات على أفراد العينة فكانت الإجابة كالتالي:

الاحتمالات		التكرارات	النسبة
نعم	صعوبات مادية	05	%71.42
	صعوبات مهنية	2	%28.75
	صعوبات مالية	00	%00
مجموع نعم		07	%100
لا		00	%00
المجموع		07	%100

جدول رقم 14: يمثل الصعوبات التي يتعرض لها الأرشيفي أثناء قيامهم بالخدمات الأرشيفية

يتبين لنا من خلال الجدول 14 أن نسبة 100% من أفراد العينة تواجهها صعوبات أثناء تأدية الخدمات الأرشيفية أثرت بشكل سلبي على أداء الأرشيفي وبالتالي تقديم خدمة ليست في المستوى أهم هذه الصعوبات ، الصعوبات المادية بنسبة 71.42%، تليها الصعوبات المهنية بنسبة 28.75%، ويمكن تفسير هذا بالقول بأن الصعوبات المادية التي تعاني منها المصلحة هي نقص في التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمات من وسائل وآلات تكنولوجية حديثة للعمل.أما فيما يخص الصعوبات المهنية فيمكن تفسيرها بالقول أن مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة لا تتوفر على ظروف العمل الملائمة والضرورية أو يعود السبب لذلك طبيعة العلاقة بين المسؤولين والعاملين .



المحور الثالث:مدى تلبية الخدمات الأرشيفية لاحتياجات المستفيدين

تقوم مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة بمختلف الخدمات من أجل تلبية احتياجات المستفيدين .ولمعرفة مدى التردد على مصلحة الأرشيف قمنا بطرح التساؤل التالي:

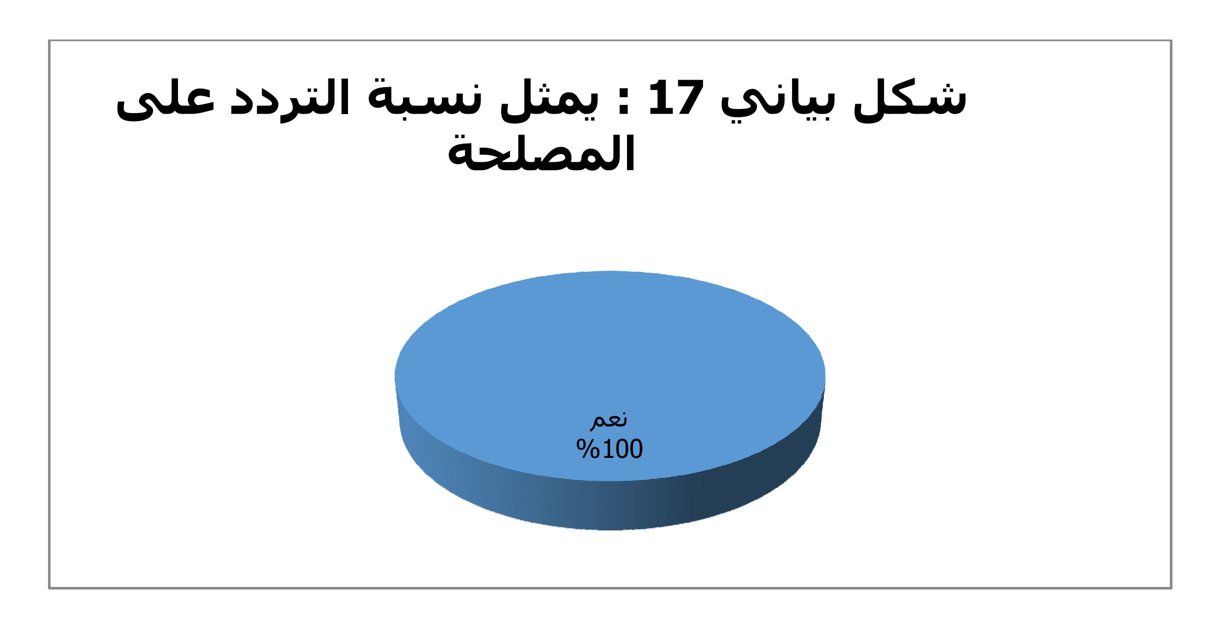
السؤال 09:هل هناك تردد كبير على مصلحة الأرشيف؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
نعم	05	100
لا	00	00
المجموع	05	100

جدول رقم15 : نسبة التردد على مصلحة الأرشيف

حيث يتضح من خلال الجدول 15 أن جل أفراد العينة أجابوا بنعم بنسبة100 %، ويمكن تفسير هذا بكون هذه المصلحة تعتبر مصدر معلومات مهم جدا نظرا لما تحتويه هذه المصلحة من أرصدة أرشيفية مهمة منها ما يتعلق بالوثائق التاريخية التي تخص الحقبة الاستعمارية، إضافة إلى ذلك ما تحتويه من أرصدة خاصة بالفترة ما بعد الاستقلال المتمثلة في مختلف الوثائق الأرشيفية لمختلف المؤسسات والمصالح والإدارات المتواجدة على مستوى

الولاية .كما لا ننسى ما تتوفر علية من أرصدة مختلفة تمثلت في الكتب،المذكرات ،المخطوطات، مراسيم ، سجلات، قرارات وهذا ما يؤكد ضرورة تقديم خدمات أرشيفية تضمن الاستغلال الأمثل لهذه الأرصدة.



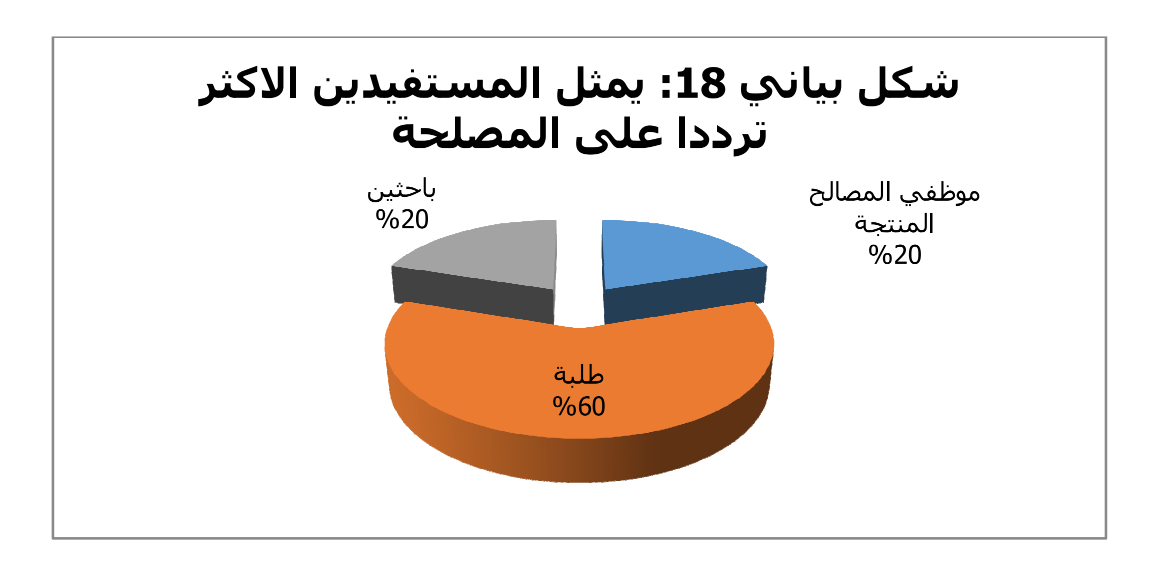
السؤال 10: ما هي فئة المستفيدين الأكثر ترددا على المركز؟

إن كل الخدمات المقدمة من طرف الأرشيفي هي في خدمة المستفيد بنوعيه الفعلي أو الغير فعلي ،ولهذا لابد من معرفة الفئة الأكثر ترددا على المركز.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
موظفي المصالح المنتجة للوثائق	01	%20
طلبة	03	%60
باحثين	01	%20
المجموع	05	%100

الجدول رقم16: يمثل فئة المستفيدين الأكثر ترددا على المصلحة

من خلال الجدول 16 يتضح بأن الفئة الأكثر ترددا على المركز هي فئة الطلبة ، بنسبة 60%، يليها كل من فئة الباحثين وموظفي المصالح المنتجة للوثائق بنسبة 20% ، من هنا يمكننا القول بأن تردد الطلبة على مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة لغرض انجاز بحوثهم العلمية ،أما موظفي المصالح المنتجة للأرشيف فيترددون من أجل الوثائق التي سبق وأن تم دفعها إلى مصلحة الأرشيف، أما فئة الباحثين والمتمثلين في المواطنين والمؤرخين وموظفي مصلحة الأرشيف فتتردد هي الأخرى على المصلحة من أجل إثبات حق أو الدفاع عنه، أو من أجل الكتابة عن تاريخ الجزائر.



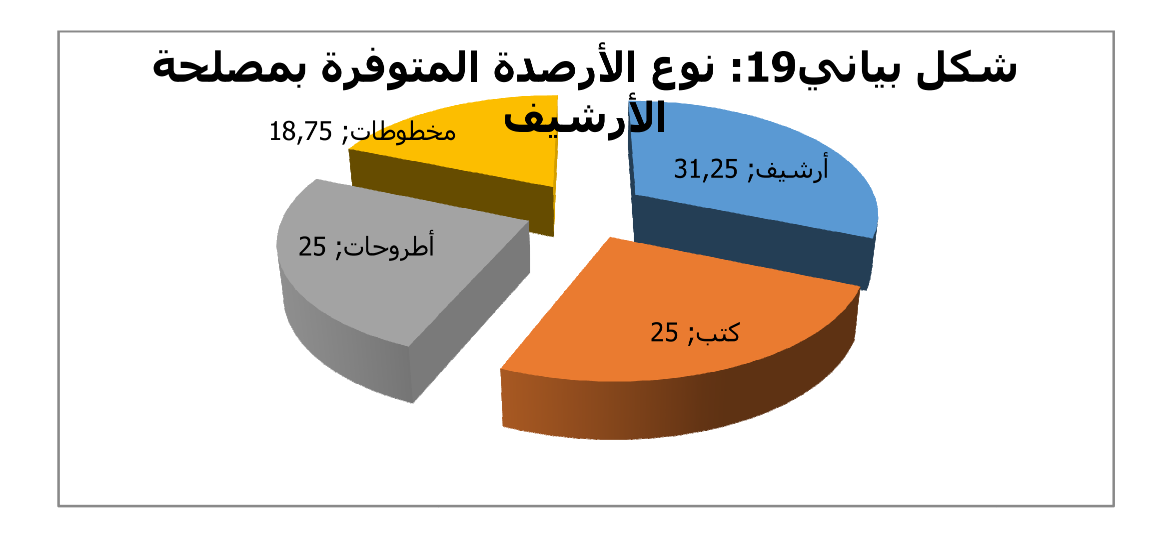
السؤال 11: ما هي الوثائق الأكثر طلبا من طرف المستفيدين ؟

من أجل معرفة الرصيد الأكثر طلبا من طرف المستفيدين قمنا بطرح السؤال التالي على أفراد العينة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
أرشيف	05	%31.25
كتب	04	%25
أطروحات	04	%25
مخطوطات	03	%18.75
أخرى	00	%00
المجموع	16	%100

جدول رقم 17: يمثل الأرصدة الأكثر طلبا من طرف المستفيدين

من خلال الجدول 17 يتضح بأن نسبة الأرصدة الأرشيفية الأكثر طلبا من طرف المستفيدين قدرت بنسبة 31.25%، حيث يكون الطلب على الوثائق الأرشيفية من وثائق أرشيفية ، جريدة رسمية، قرارات ومراسيم ...نظرا لأهميتها العلمية والتاريخية، وذات مصداقية .تليها الكتب والأطروحات بنسبة 25% ، حيث يعتمد عليها المستفيدين خاصة منهم الباحثين لإنجاز بحوثهم .ثم المخطوطات بنسبة 18.75% .



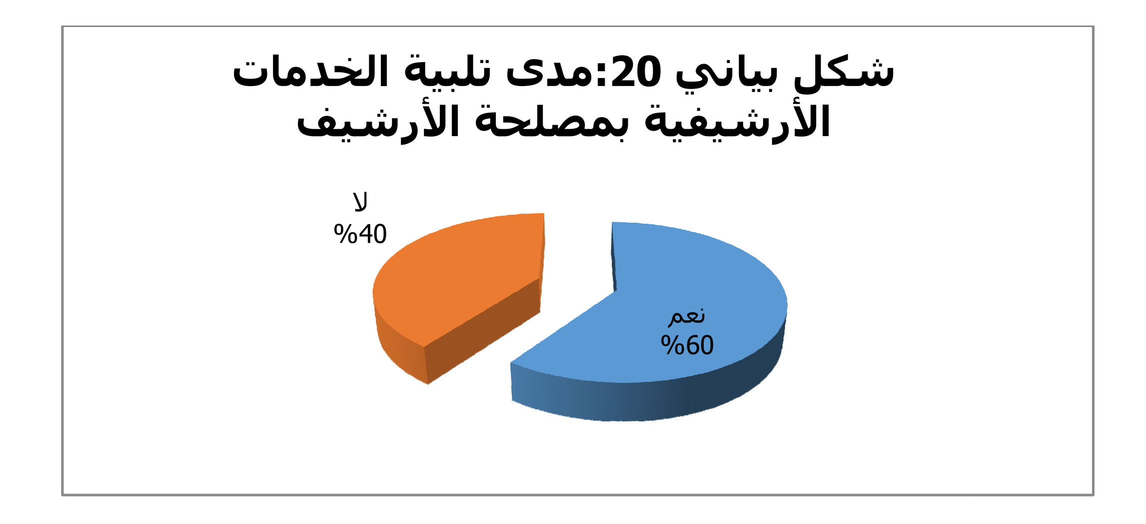
السؤال 11: هل ترى بأن الخدمات المقدمة بالمصلحة تلبي احتياجات المستفيدين ؟

تسعى مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة إلى تقديم مختلف الخدمات الأرشيفية لتبية احتياجات المستفيدين.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
نعم	03	%60
لا	02	%40
المجموع	05	%100

جدول رقم18 : يمثل مدى تلبية الخدمات المقدمة احتياجات المستفيدين

من خلال الجدول 18 يتضح أن جل أفراد العينة أجابوا بنعم بنسبة 60% فهم يرون أن الخدمات الأرشيفية المقدمة تلبي احتياجات المستفيدين ، في حين نجد 40% يرون بأنها لا تلبي احتياجاتهم، وهذا ما يدعوا إلى القول بأن مصلحة الأرشيف تولي اهتماما كبيرا من أجل تقديم أفضل الخدمات من أجل تحقيق رضا المستفيدين وذلك من خلال تقديم مختلف الخدمات.



2-4-4- تحليل النتائج الخاصة بالمستفيدين :

المصالح المنتجة للوثائق: تتمثل المصالح المنتجة للوثائق الأرشيفية فيما يلي:[1]

نوع المستفيدين	المصالح
المصالح المنتجة	- بلدية قسنطينة - دائرة قسنطينة - مدير الإدارة المحلية - العلاقات الخارجية - مندوب الأمن الولائي - المفتشية العامة للإدارة - مصلحة التوثيق - مصلحة التنسيق والتنظيم - خلية ضحايا الأعمال الإرهابية - مصلحة الاتصالات الداخلية - مصلحة الإعلام الآلي - مصلحة التنظيم - مصلحة تنقل الأشخاص - مصلحة الشؤون العامة - مصلحة المستخدمين - مصلحة التنشيط الإداري - مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات - مصلحة المالية والممتلكات - رئيس الخدمات الاجتماعية - النقابة الحرة للإدارة العمومية
المجموع	20

جدول رقم 19 يمثل المجتمع الكلي المصالح المنتجة للوثائق بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة

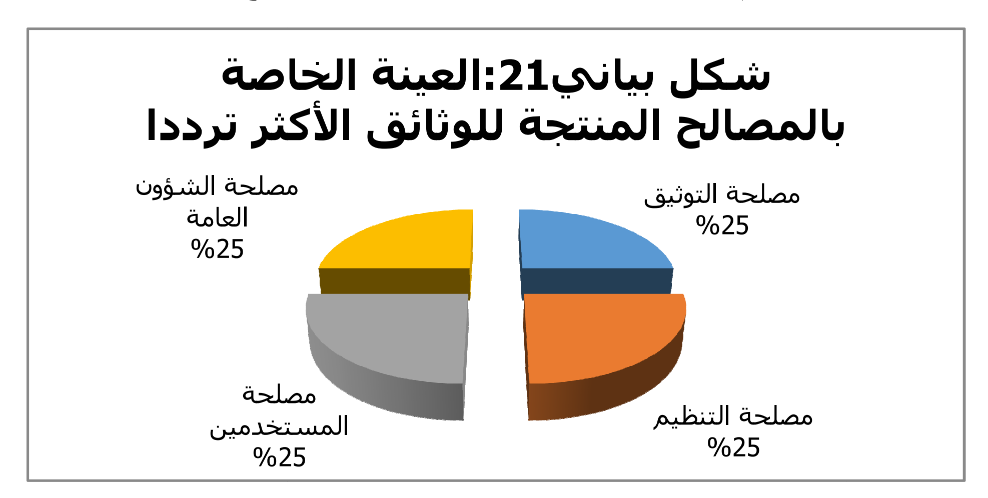
[1] مقابلة مع السيدة ،بوغنوط سامية. رئيسة مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة.على الساعة الواحدة والنصف زوالا .يوم :17 أفريل 2013

يوضح الجدول رقم 19 المصالح المنتجة للوثائق والتي دفعت أرشيفها لمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة لمختلف المؤسسات والبلديات والدوائر والإدارات.

العينة الخاصة بالمصالح المنتجة الأكثر ترددا على المصلحة:

المصالح المنتجة	العدد	النسبة
مصلحة التوثيق	02	%25
مصلحة المستخدمين	02	%25
مصلحة التنظيم	02	%25
مصلحة الشؤون العامة	02	%25
المجموع	08	%100

جدول رقم 20 يمثل العينة الخاصة بالمصالح المنتجة للوثائق الأكثر ترددا



أفرزت نتائج الجدول 20 بأنه توجد أربع مصالح قيد الدراسة ، حيث نجد %25 من أفراد العينة تعمل بمصلحة المستخدمين ، مصلحة التنظيم العام ، ديوان الوالي ، ومصلحة الشؤون القانونية والمنازعات ،ومنه نستطيع القول أن ورود هذه المصالح في الجدول أمر ضروري باعتبار أن المصالح المعنية بالدراسة قامت بتحويل أرشيفها إلى مصلحة الأرشيف

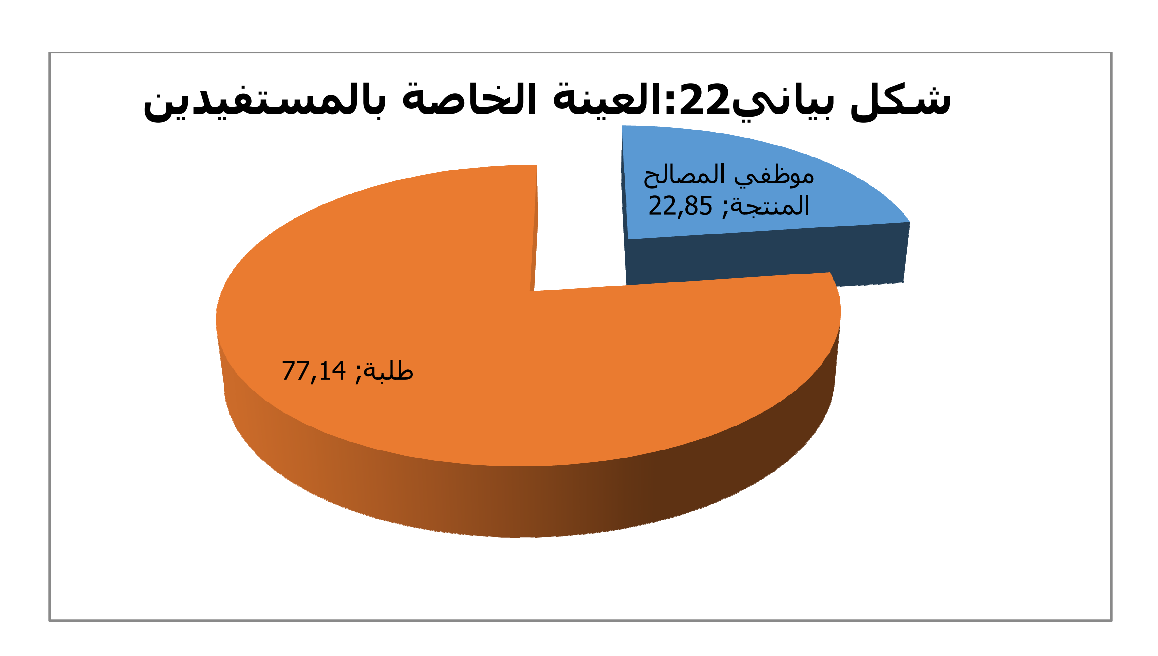
بولاية قسنطينة ، وهم الفئة الأكثر ترددا على المصلحة لاحتياجاتهم الدائمة للوثائق . فبالنسبة لمصلحة المستخدمين تمثل أكبر نسبة لكون هذه المصلحة المعنية بتوظيف المستخدمين التابعين للولاية والدوائر والموظفين التابعين لوزارة الداخلية على المستوى المحلي ، تأتي بعدها مصلحة التنظيم العام التي تتكفل بإنجاز البطاقات الرمادية للسيارات والمركبات ، والملفات الخاصة بترقيم السيارات ، وإنجاز بطاقات المراقبة ، تليها في المرتبة الثالثة بنفس النسبة لكل من مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات المكلفة بمراقبة مشاريع القرارات الولائية ، أما بالنسبة لمصلحة التوثيق التابعة لديوان الوالي والتي تهتم بجمع ونشر واستغلال كل وثيقة إدارية تقدم منفعة إلى المديريات التنفيذية للولاية.

<u>عينة الدراسة :</u>

فئات المستفيدين	المصالح	العدد	النسبة
موظفي المصالح المنتجة للوثائق	- مصلحة المستخدمين - مصلحة التنظيم - مصلحة ديوان الوالي - مصلحة الشؤون القانونية والمنازعا ت	08	%22.85
طلبة	- تاريخ - علم المكتبات - إعلام واتصال - علوم سياسية - علوم أخرى	27	%77.14
المجموع		35	100

الجدول رقم 21 يمثل أفراد العينة الخاصة بالمستفيدين

يمثل الجدول رقم 21 أفراد العينة الخاصة بالمستفيدين ، حيث نجد نسبة 77.14% من المستفيدين هم الطلبة في مختلف التخصصات ، من هنا يمكن القول أن الفئة الأكثر ترددا على المركز هم فئة الطلبة ، كما يمكنا القول بأن مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة تحتوي على أرصدة متنوعة في مختلف التخصصات ، في حين نجد أن نسبة 22.85 تمثلهم موظفي المصالح المنتجة للوثائق والأكثر ترددا على المصلحة والتي سبق لها وأن دفعت أرشيفها إلى مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة ، وهذا ما تم ملاحظته خلال فترة الدراسة الميدانية.



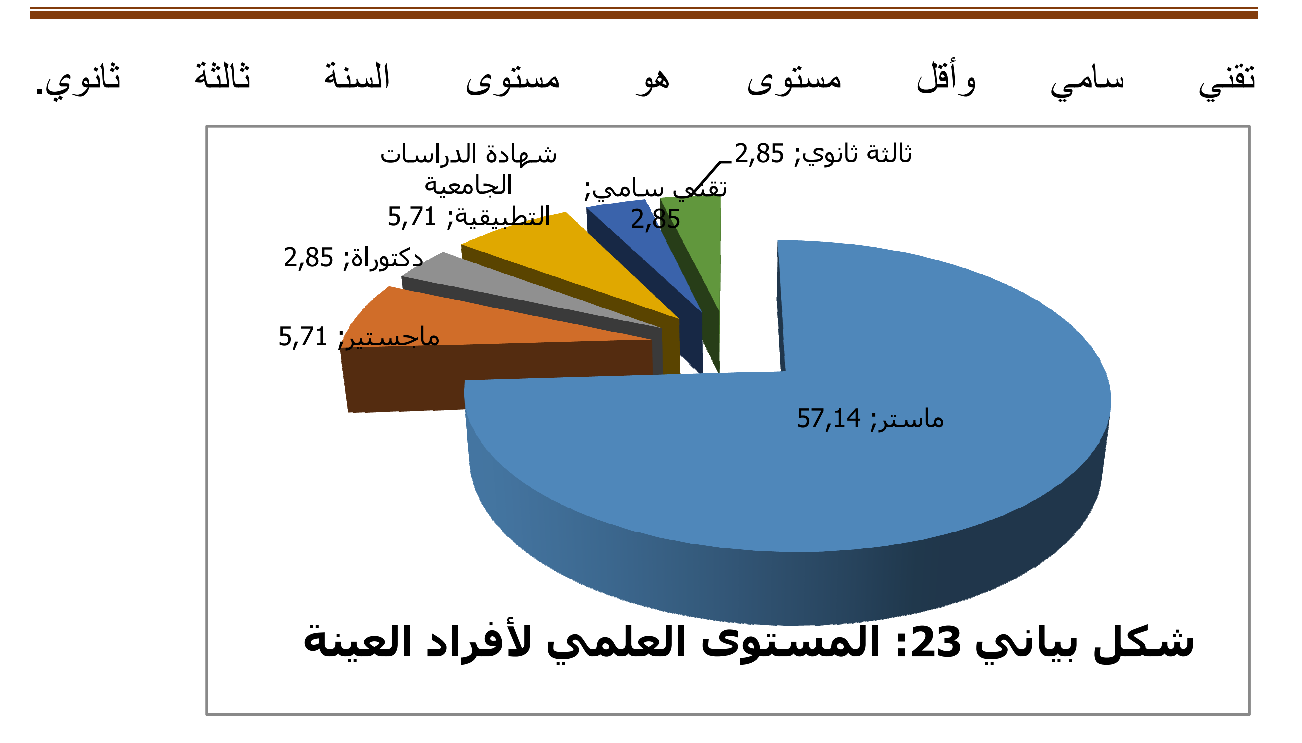
<u>المستوى العلمي لأفراد العينة:</u> سنبين في الجدول التالي الدرجة العلمية للمستفيدين لكل من موظفي المصالح المنتجة، والطلبة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
ليسا نس	08	%22.85
ماستر	20	%57.14
ماجستير	02	%5.71
دكتوراه	01	%2.85
شهادة الدراسات التطبيقية الجامعية	02	%5.71
تقني سامي	01	%2.85
ثالثة ثانوي	01	%2.85
المجموع	35	%100

الجدول رقم 22: المستوى العلمي لأفراد العينة

يلاحظ من خلال نتائج الجدول22 أن غالبية المبحوثين لهم مستوى ماستر بنسبة 57.14%، في حين بلغت نسبة22.85% مستوى ليسانس، ونجد 5.71 % مستوى ماجستير و شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية ، وتبقى نسبة 2.85% مستوى دكتوراه، وتقني سامي، ومستوى ثانوي من الحاصلين على شهادة الدراسات التطبيقية ، وبطبيعة الحال فإن الاختلاف والتنوع في المستوى يترتب عليه تعدد وتنوع الوظائف والأنشطة ،وكما ذكرنا سابقا فهذه الفئة تمثل الطلبة ، موظفي المصالح المنتجة للوثائق من مختلف المصالح والمكاتب ، وبناء على ذلك يمكن القول أن أعلى مستوى يخص أفراد العينة هو مستوى دكتوراه ، يليها مستوى الماجستير، ثم مستوى ليسانس ،يليها مستوى الدراسات الجامعية التطبيقية ، بعدها مستوى

تقني سامي وأقل مستوى هو مستوى السنة ثالثة ثانوي.



شكل بياني 23: المستوى العلمي لأفراد العينة

تخصص أفراد العينة:

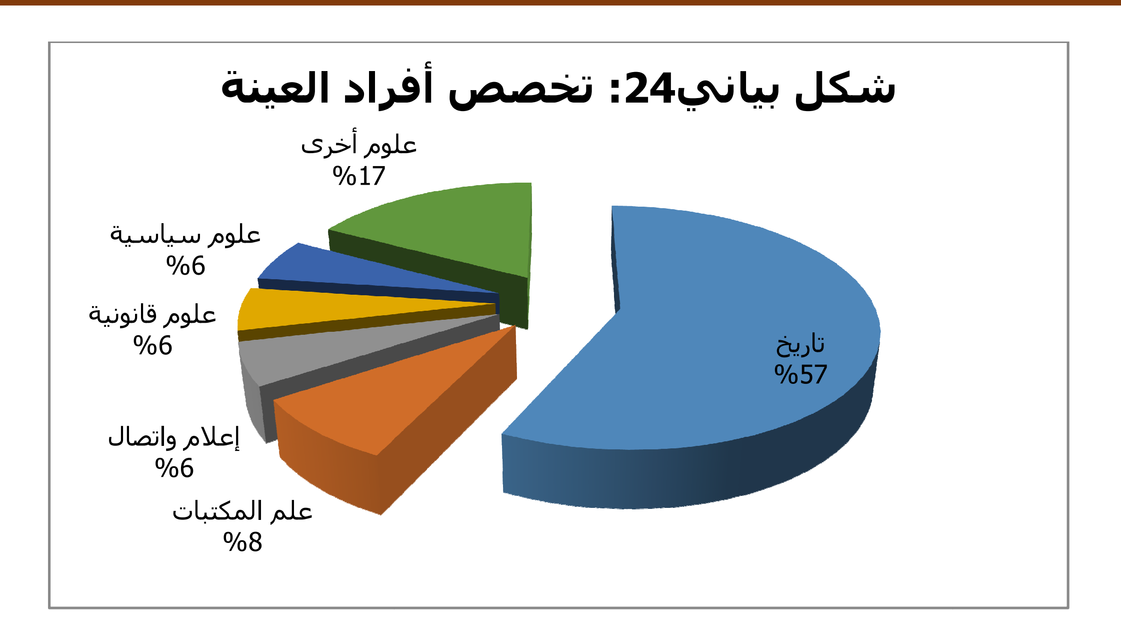
يبين الجدول التالي تخصص المستفيدين الغير فعليين حيث كانت النتائج على النحو التالي :

التخصص	التكرارات	النسبة%
تاريخ	20	%57.14
علم المكتبات	03	%8.57
إعلام واتصال	02	%5.71
علوم قانونية	02	%5.71
علوم سياسية	02	%5.71
علوم أخرى	06	%17.14
المجموع	35	

جدول رقم 23 يمثل تخصص أفراد العينة

من خلال الجدول 23 يتضح أن هناك تباين واضح في تخصصات المستفيدين ، وتتدرج النسب على النحو التالي :

تاريخ بنسبة57.14%، علوم أخرى 10.71%، علم المكتبات 08.57% ، تليها نسبة 5.71% وتمثل تخصص إعلام واتصال ، علوم سياسية ،علوم قانونية . من هنا يمكن القول بأن هذا التباين الواضح في التخصصات يتطابق مع تنوع الأرصدة بالمصلحة .المطابقة للتخصصات السالفة الذكر فبالنسبة لتخصص تاريخ تربع على الحصة الكبرى من رواد المصالح من طلبة لكون هذا التخصص يستند أساسا على الحقائق التاريخية لابد من توثيقها بوثائق أرشيفية لا تعرف الانحياز و لا الكذب ،يليها تخصص علم المكتبات وهذا راجع إلى تعلق تخصصهم بالوثائق الأرشيفية ، وكيفية تصنيفها وترتيبها وفهرستها. أما تخصص إعلام واتصال فهذا يعود إلى أن مصلحة الأرشيف بتا الجريدة الرسمية ورصيد الصحافة الاستعمارية والوطنية ، في حين نجد علوم سياسية وهذا يدل على أن مصلحة الأرشيف تحتوي على رصيد خاص بالدولة سواء في الفترة الاستعمارية أو فترة ما بعد الاستقلال، أما فيما يخص الأخرى فنجد تخصص علم الآثار والذي يستند بحوثهم إلى خرائط فن العمران والمدن ، أما بخصوص علم الاجتماع المرتبطة ارتباطا وثيقا بالوثائق الأرشيفية الإحصائية ووضعية المجتمع بصفة عامة في جميع المجالات السياسية والثقافية والعلمية وغيرها من نواحي الحياة .



المحور الأول: مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة تقدم خدمات أرشيفية متنوعة

تقدم مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة عدة خدمات ، وذلك من أجل تلبية احتياجات المستفيدين، إذ لم تعد وظائف مراكز الأرشيف تقتصر على حفظ الوثائق فقط ، وإنما تعدتها إلى خلق خدمات تسعى من خلالها لجدب المستفيدين للاطلاع عليه والاستفادة مما تخزنه من كنوز تمثل ذاكرة المؤسسات والدول كونها أصبحت مؤسسات تعنى بالبحث وخدمات المعلومات الإدارية ، وعلى هذا قمنا بطرح التساؤل التالي على أفراد العينة.

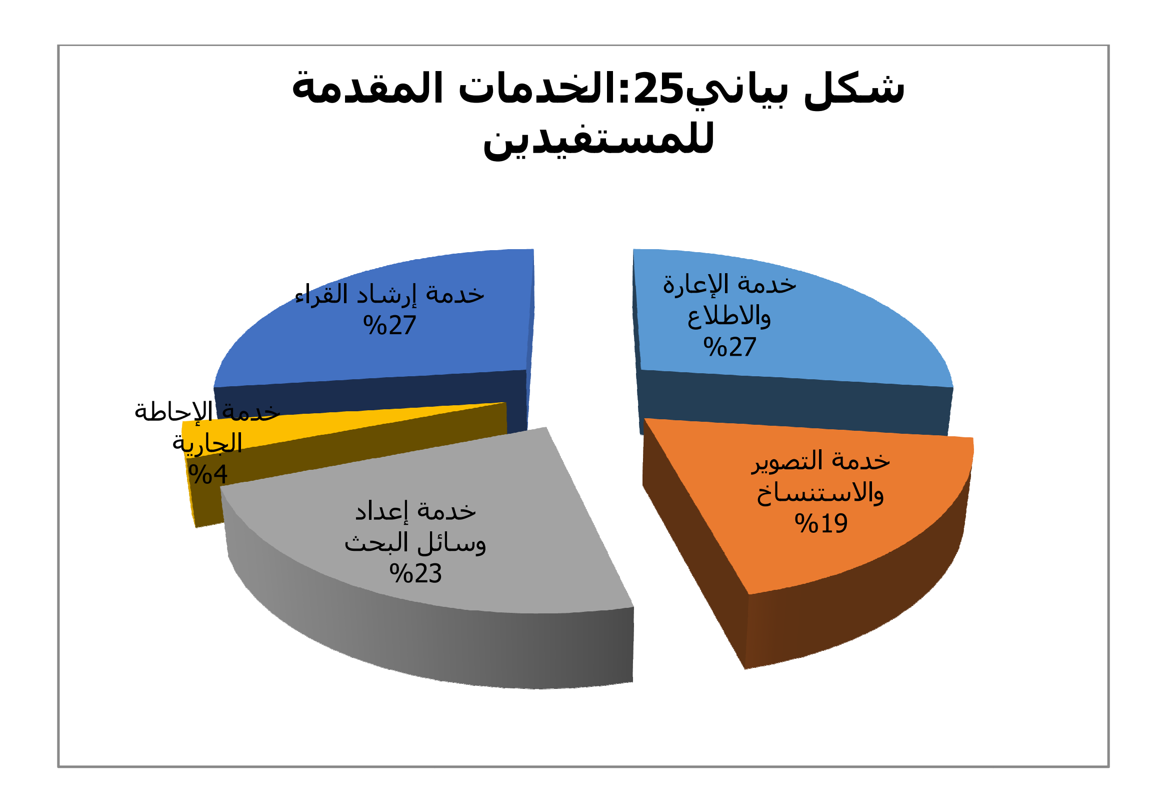
السؤال الأول:ما هي الخدمات الأرشيفية المقدمة لك بالمصلحة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
خدمة الإعارة والإطلاع	35	%26.92
خدمة التصوير والاستنساخ	25	%19.03
خدمة إعداد وسائل البحث	30	%23.07
خدمة الإحاطة الجارية	05	%3.84
خدمة إرشاد وتوجيه القراء	35	%26.92
خدمة البث الانتقائي للمعلومات	00	%00
خدمة المعارض	00	%00
خدمة صيانة وترميم الوثائق	00	%00
المجموع	130	%100

جدول رقم 24 يمثل الخدمات المقدمة بالمصلحة لأفراد العينة

من خلال الجدول رقم 24 يوضح لنا مختلف الخدمات الأرشيفية المقدمة . وتتمثل في خدمة الإعارة والإطلاع ، خدمة إرشاد وتوجيه القراء بنسبة 26.92% ، فخدمة الإعارة والإطلاع كما ذكرنا سابقا تولي أهمية لهذه الخدمة خاصة بعد التردد المتزايد للباحثين ، أما خدمة إرشاد القراء فهي موجهة مباشرة للمستفيدين، ثم خدمة إعداد وسائل البحث بنسبة 23.07% وهي خدمة تقدمها المصلحة للمستفيدين كون وسائل البحث تعرف المستفيد على الأرصدة المتوفرة، وبالتالي فهي تسهل عليه عملية الوصول إلى الوثائق المطلوبة، تليها خدمة التصوير والاستنساخ بنسبة 19.03% لمل توفره هذه الخدمة لما توفره من اقتصاد في الجهد ،خدمة الإحاطة الجارية 3.84% وهذا ما يؤكد أن المصلحة تهتم بجمع وعرض المعلومات

وتنظيمها ولكن نسبتها تبقى ضعيفة مقارنة مع الخدمات الأخرى والشكل البياني التالي يوضح ذلك .



السؤال رقم 02: ما هي الخدمات التي ترون ضرورة توفرها بالمركز ؟

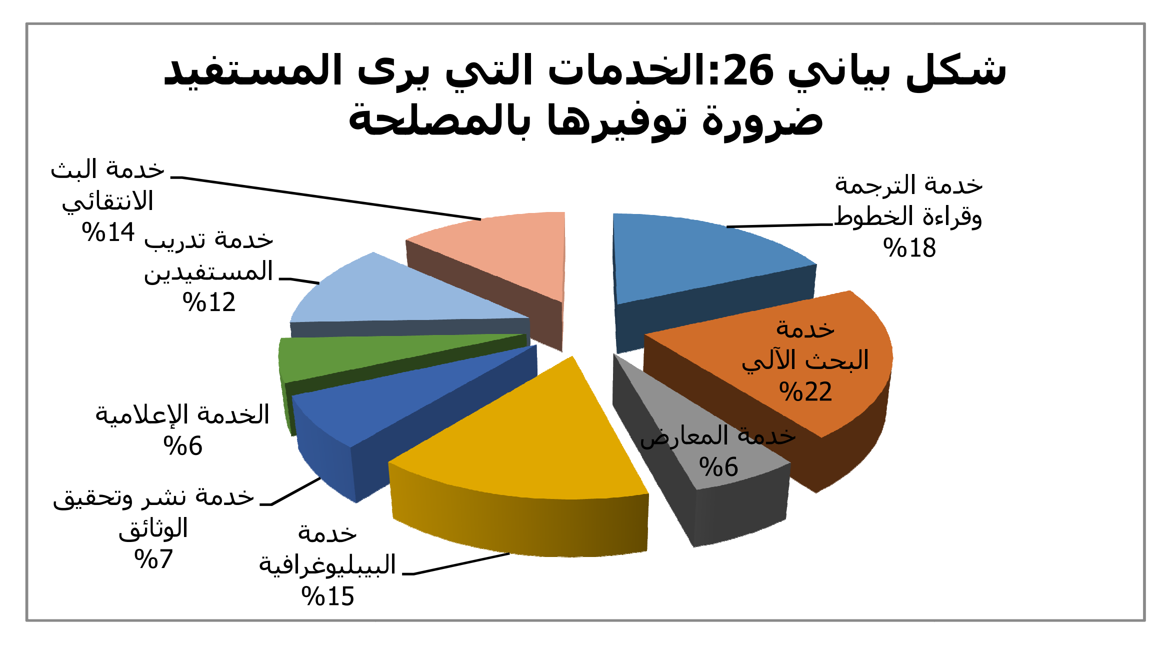
بالإضافة إلى الخدمات التي تقدمها مصلحة الأرشيف هناك خدمات أرشيفية يفضل المستفيد توفرها بالمصلحة ، وقد كانت النتائج كالتالي

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
خدمة الترجمة وقراءة الخطوط	30	%18.29
خدمة البحث الآلي	35	%21.34
خدمة المعارض	10	%06.09
الخدمة البيبليوغرافية	25	%15.24
خدمة نشر وتحقيق الوثائق	12	%7.31
الخدمة الإعلامية	10	%6.09
خدمة تدريب المستفيدين	20	%12.19
خدمة البث الانتقائي	22	%13.41
المجموع	164	%100

جدول رقم 25 يمثل الخدمات الواجب توفيرها بالمركز

يتبين من خلال الجدول 25 أن جل المستجوبين صرحوا بضرورة توفير خدمة البحث الآلي بنسبة 21.34% ، وذلك لما توفره هذه الخدمة للمستفيد من توفير في الوقت والجهد وتسهيل عملية الوصول إلى الوثائق المطلوبة ، وذلك لا يتم إلا من خلال إنشاء قواعد البيانات وتوفيرها بالمصلحة أو بثها عبر شبكة الانترنت ليتمكن الباحث من التعرف على الأرصدة المحفوظة ، تليها خدمة الترجمة وقراءة الخطوط بنسبة 18.29% فالمستفيدون يرون ضرورة توفير هذه الخدمة ، وهذا ما يدل على أن مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة تتوفر على رصيد باللغة الأجنبية فعملية الترجمة تعد وسيلة هامة تسهل على المستفيد الوصول إلى المعلومات التي يريدها .تليها الخدمة البيبليوغرافية بنسبة15.24% لما لها من أهمية كغيرها من الخدمات الأرشيفية الأخرى ولهذا فالمستفيد يرى ضرورة توفيرها كونها عبارة عن قوائم وصفية للوثائق ترتب وفق نظام معين .وبالتالي فهي الأخرى تسهل عملية الوصول إلى الوثائق ، خدمة تدريب المستفيدين بنسبة 12.19% وهي خدمة مقدمة لموظفي المؤسسات والإدارات

وعلى هذا فإن المستفيد يرى بضرورة تعميمها على جميع المستفيدين بمختلف فئاتهم، خدمة المعارض بنسبة 06.09% وهي خدمة يرى فيها المبحوثين ضرورة توفيرها لما لها من تعريف بمختلف الأرصدة المتوفرة بالمركز خاصة منه ما يتعلق بالفترة الاستعمارية ، خدمة نشر وتحقيق الوثائق7.31 تعتبر خدمة لابد من تقديمها للمستفيد وعلى هذا فيرى هذا الأخير ضرورة توفيرها بالمركز لما لها من دور فعال في جمع الوثائق المتعلقة بالتاريخ الوطني للدولة والعمل على نشرها خدمة للباحثين والدارسين من أجل الاستفادة منها . الخدمات الإعلامية بنسبة 6.09% وبالرغم من توفر هذه الخدمة بالمصلحة يرى المستفيد ضرورة توفيرها أكثر بالمصلحة كونها تعرف بالأنشطة والبرامج التي تقوم بها المصلحة ، المستفيد يرى ضرورة تعميمها على جميع المستفيدين بمختلف فئاتهم.



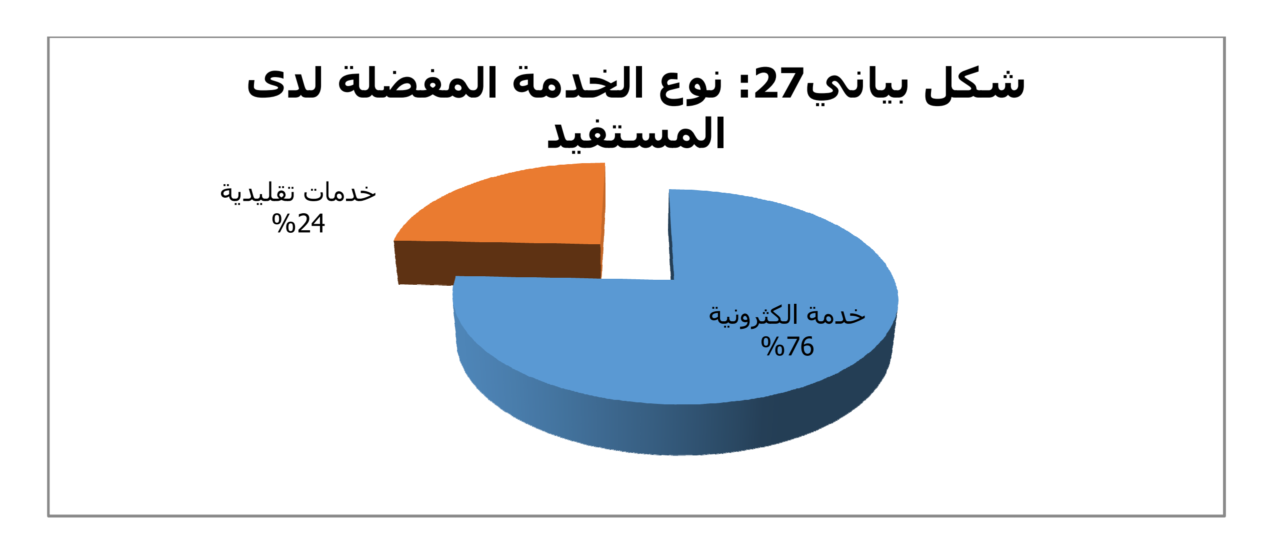
السؤال رقم 03: ما نوع الخدمة التي تفضل وجودها بالمصلحة؟

إن الهدف الأساسي من كل خدمة هو تحقيق وتلبية احتياجات المستفيدين ،ولهذا فإن المؤسسات الأرشيفية تعمل على تقديم الخدمات بمختلف أنواعها ، وعلى هذا وبعد طرح السؤال على أفراد العينة كانت النتائج كالتالي:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
خدمة الكترونية	31	%75.60
خدمة تقليدية	10	%24.39
المجموع	41	%100

جدول رقم 26 يمثل نوع الخدمة الأرشيفية المفضلة لدى المستفيدين

من خلال الجدول 26 يتضح بأن %75.60 من المستفيدين يفضلون الخدمات الإلكترونية ، نظرا لما توفره هذه الخدمة من مرونة وسهولة في مساعدة المستفيدين في الحصول على حاجاتهم، في حين نجد نسبة %24.39 تفضل الخدمات التقليدية ،وهذا يعود في اعتقادنا إلى كون أن هذه الفئة لا تحسن التعامل مع وسائل التكنولوجيا الحديثة، أو ترى بأن هذه الخدمة تفي بالغرض المطلوب.



المحور الثاني : دور الأرشيفي تحسين الخدمات الأرشيفية

يقوم الأرشيفي بدور هام في المؤسسة الأرشيفية ،وتكمن مهمته في المعالجة المادية للوثائق والتشخيص ، وكذلك المعالجة الفكرية المتمثلة في إنجاز وسائل البحث، إضافة إلى ذلك يقوم بنشاطات ثقافية وعلمية ، ويسعى الأرشيفي دائما نحو تقديم أفضل الخدمات من أجل مساعدة المستفيد وبالتالي ربح الوقت والجهد ، ولمعرفة مدى مساعدة الأرشيفي للمستفيد بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة قمنا بطرح السؤال التالي على المستفيدين .

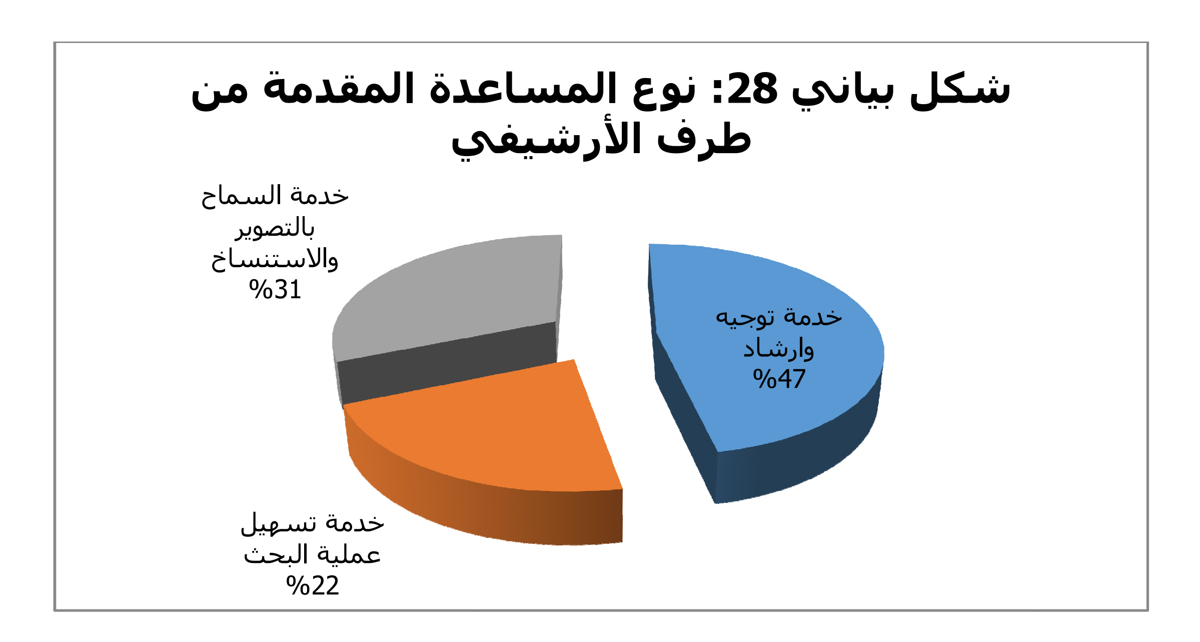
سؤال رقم 04: هل يقدم لكم الأرشيفي المساعدة عند طلبكم للوثائق ؟

الاحتمالات		التكرارات	النسبة%
نعم	خدمة توجيه وإرشاد	15	%42.85
	خدمة تسهيل عملية البحث	07	%20
	خدمة السماح بالتصوير والاستنساخ	10	%28.57
	أخرى	03	%8.57
مجموع نعم		35	%100
لا		00	%00
المجموع		35	%100

جدول رقم 27 يمثل نوع المساعدة المقدمة من طرف الأرشيفي

يتضح من خلال الجدول 27 أن مجموع 100% من أفراد العينة أجابوا بأن الأرشيفي يقدم لهم المساعدة،وتتمثل هذه المساعدة في تقديم خدمة التوجيه والإرشاد بنسبة42.85%،خدمة التصوير والاستنساخ بنسبة28.57%،خدمة تسهيل عملية البحث بنسبة 20%، من هنا يمكن

القول أن الأرشيفي يقوم بعدة وظائف داخل مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة من أجل تلبية احتياجات المستفيدين المختلفة.



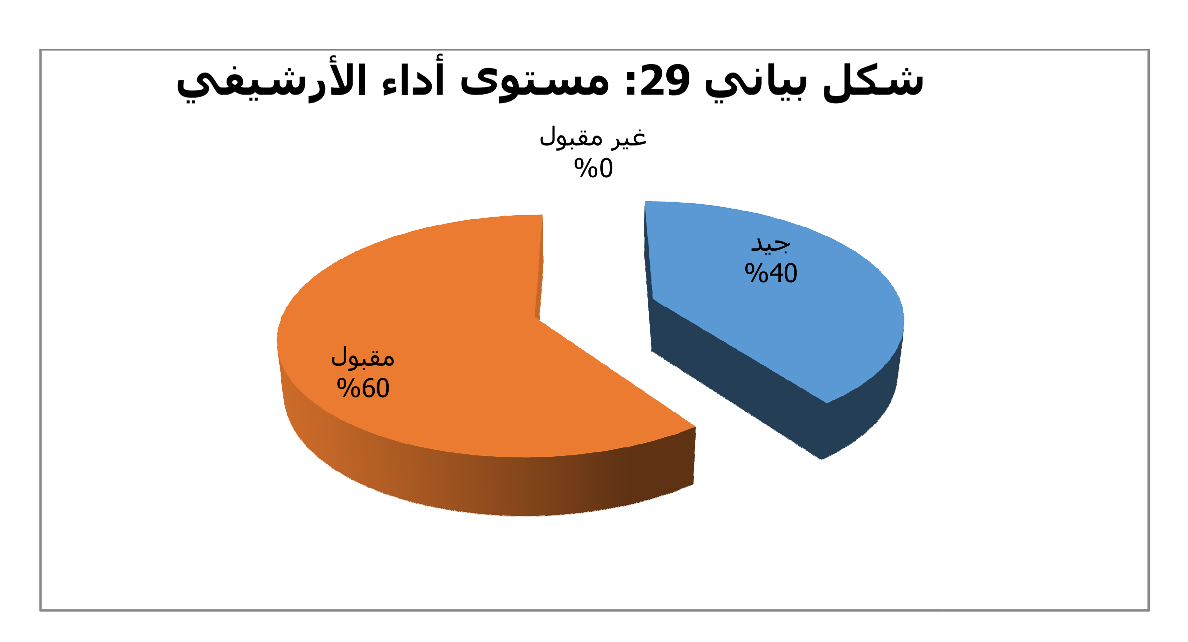
سؤال رقم 05: ما مستوى أداء الأرشيفي بمصلحة الأرشيف؟

من أجل نجاح الخدمات الأرشيفية المقدمة من طرف أرشيفيين، يجب على مسئولي مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة تقييم أداء العاملين بالمصلحة خاصة الذين يقومون بتقديم خدمات مباشرة للمستفيد .والنتائج المبينة في الجدول توضح مستوى أداء الأرشيفي بمصلحة الأرشيف.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
جيد	20	%40
مقبول	30	%60
غير مقبول	00	%00
المجموع	50	%100

جدول رقم 28 يمثل مستوى أداء الأرشيفي

من خلال الجدول 28 نلاحظ أن هناك تباين في النسب ، حيث نجد 60% أدلو بأن مستوى أداء الأرشيفي جيد ، في حين نجد 40% صرحوا بأن مستوى الأرشيفي مقبول ، وهذا ما يدعو إلى القول بأن الأرشيفي بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة يؤدي مهامه على أحسن وجه في إطار ما هو متوفر بالمصلحة من إمكانيات، وبما أن المصلحة لازالت تعاني من نقائص في بعض الخدمات، لهذا فلابد عليها أن تعمل على تقييم أداء العاملين بالمصلحة خاصة الذين يقومون بتقديم خدمات مباشرة للمستفيد بالإضافة إلى ضرورة وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع الخدمة المقدمة..



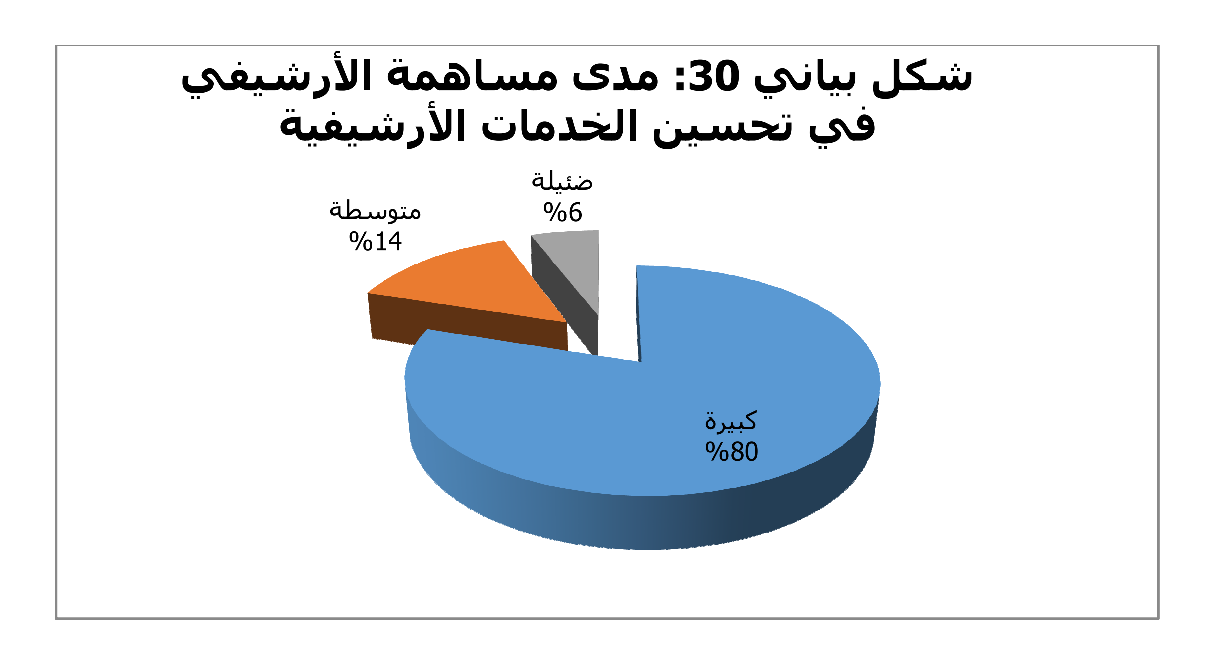
سؤال رقم 06: ما مدى مساهمة الأرشيفي في تحسين الخدمات الأرشيفية المقدمة؟

إن للأرشيفي دور كبير في المساهمة ا في تحسين الخدمات الأرشيفية بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة وكانت النتائج كما يلي:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
كبيرة	28	%80
متوسطة	05	%14.28
ضئيلة	02	%5.71
المجموع	35	%100

جدول رقم 29 يمثل مدى مساهمة الأرشيفي في تحسين الخدمات الأرشيفية

من خلال الجدول 29 يتبين بأن80% أجابوا بأن الأرشيفي يساهم في تحسين الخدمات المقدمة بالمصلحة بنسبة كبيرة ، في حين نجد 14.28% من المبحوثين صرحوا بأنه يساهم بنسبة متوسطة ،ونجد 5.71% من المستجوبين صرحوا بأن الأرشيفي يساهم في تحسين الخدمات المقدمة بنسبة ضئيلة، إذن يمكن القول بأن تحسين الخدمات الأرشيفية بالمصلحة متوقف على الأرشيفي كونه المسؤول عن تقديم مختلف الخدمات للمستفيدين .



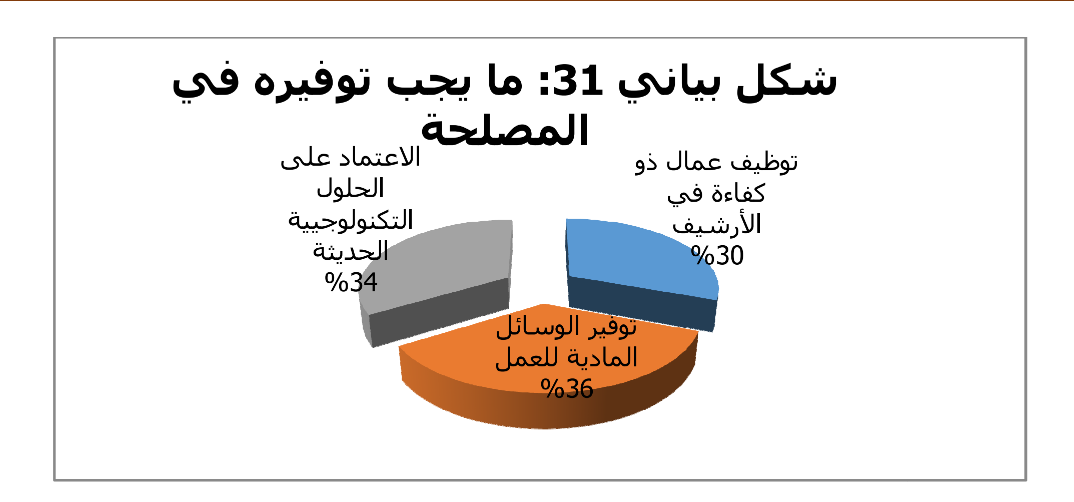
سؤال رقم 07:من أجل تفعيل الخدمات المقدمة من طرف المصلحة هل ترون ضرورة؟

إن تقديم مثل هذه الخدمات الأرشيفية يتطلب عدة أمور، من بينها توفير الوسائل المادية للعمل ، وتوظيف عمال ذو كفاءة في الأرشيف ، بالإضافة إلى اعتماد التكنولوجية الحديثة ولهذا قمنا باستجواب العينة لمعرفة ما يجب توفيره بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
توظيف عمال ذو كفاءة في الأرشيف	30	%30.61
توفير الوسائل المادية للعمل	35	%35.71
الاعتماد على الحلول التكنولوجية الحديثة	33	%33.67
المجموع	98	%100

جدول رقم 30 يوضح ما يجب توفيره في المصلحة

من خلال الجدول 30 يتبين أن أغلب المستفيدين كانت آرائهم متقاربة بشأن تفعيل الخدمات المقدمة من طرف مصلحة الأرشيف حيث نجد نسبة نجد 35.71% ترى ضرورة توفير الوسائل المادية للعمل لأن غياب هذه الوسائل أو نقصها يعتبر من أكبر معوقات العمل ،نسبة 33.67% من المستفيدين ترى ضرورة الاعتماد على الحلول التكنولوجية الحديثة التي من شأنها أن تساهم في تقديم خدمات نوعية ، و33.61% ترى ضرورة توظيف عمال ذو كفاءة في الأرشيف كون الأرشيفي أدرى بخصوصيات الوثيقة و طرق معالجتها وحفظها وإتاحتها من هنا نستنتج أنه ومن أجل تفعيل الخدمات المقدمة بالمصلحة لابد من دمج العوامل لتحقيق مبدأ التكامل الذي أثبت نجا عته في تفعيل الخدمات وتطوير ها.



المحور الثالث : الخدمات الأرشيفية المتوفرة بالمركز تلبي احتياجات المستفيدين ؟

إن الخدمات الأرشيفية هي بمثابة الجسر الذي يربط المستفيد مباشرة بالرصيد ولحفظ الأرشيف في حد ذاته، و إنتاج مثل هذه الخدمات يتطلب جهد مستمر من طرف الأرشيفي حتى تمكنه من تلبية طلبات المستفيدين.

السؤال رقم 08: هل تتردد على المصلحة؟

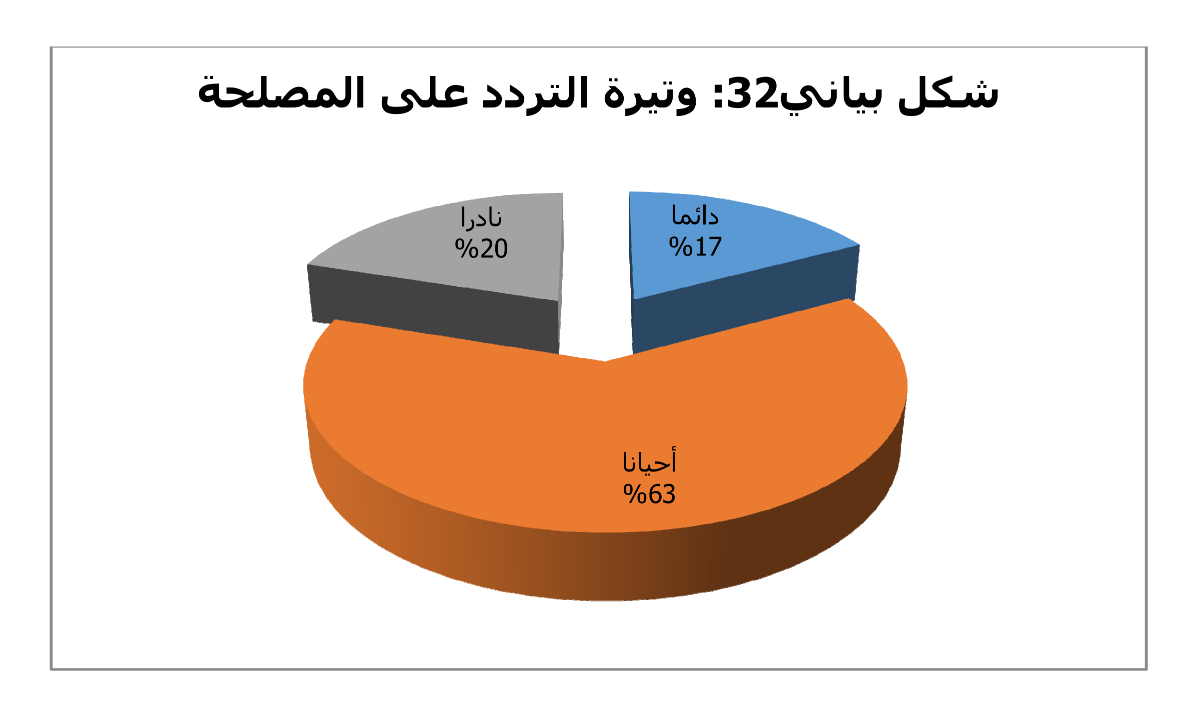
تستقبل مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة مختلف فئات المجتمع ، ولمعرفة وتيرة التردد على المصلحة قمنا باستجواب أفراد العينة ، وكانت النتائج كالتالي:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
دائما	06	%17.14
أحيانا	22	%62.85
نادرا	07	%20
المجموع	35	%100

جدول رقم 31 يبين وتيرة التردد على المصلحة

نلاحظ من خلال الجدول 31 أن الطابع الغالب للتردد على مصلحة الأرشيف هو المستفيد الغير دائم (أحيانا) بنسبة 62.85 بمقابل 32% للمستفيد النادر التردد ثم 17.14% من المستفيد الدائم .

إن عدم الانتظام في الحضور يعبر عن الغرض من البحث عن الوثائق الأرشيفية ، فارتفاع نسبة المستفيدين الذين يترددون أحيانا يتماشى ونسبة الباحثين الذين هم بصدد تحضير بحوثهم أو التحضير لشهادة التخرج ، أما المستفيدين الغير دائمين فحضورهم نادر إلى المصلحة من أجل غرض معين وعند تحقيقه لا يعودون إلى المصلحة ، وفيما يخص المستفيدين الدائم حضوره فمن أجل البحث عن الوثائق لأغراض التسيير الإداري .



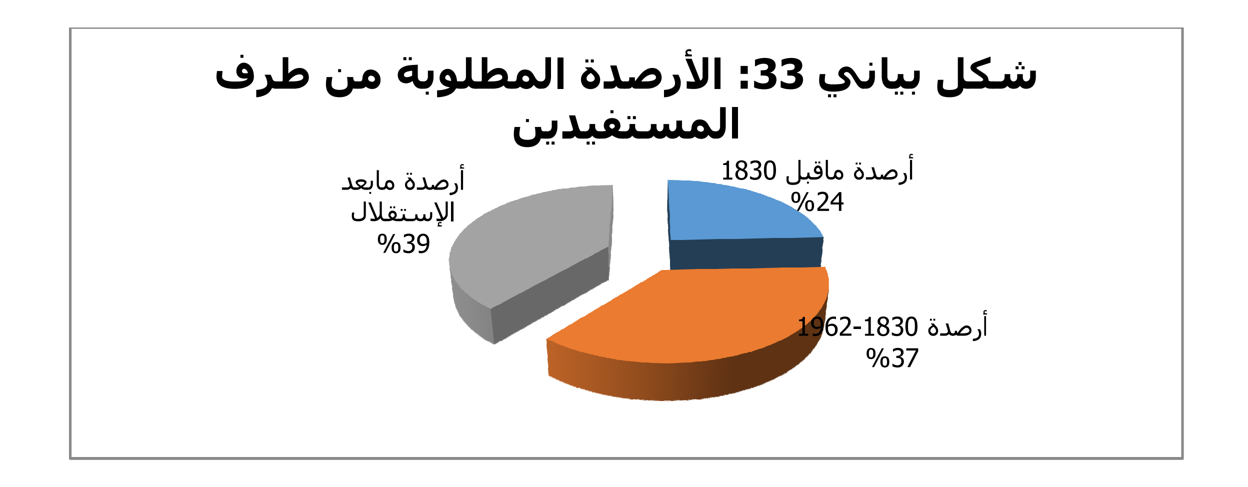
سؤال رقم 09 : من خلال ترددك على المصلحة ما هي الأرصدة التي تحتاج إليها؟

يوجد بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة أرصدة أرشيفية متنوعة ، يحتاج إليها المستفيد من وثائق تاريخية ، مراسيم وقوانين إدارية، جريدة رسمية ، كتب ،مذكرات ، مخطوطات ما يجعلها قبلة للمستفيدين بمختلف فئاتهم، ومستوياتهم.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
أرصدة ما قبل 1830	20	%24.39
أرصدة 1830-1962	30	%36.58
أرصدة ما بعد الاستقلال	32	%39.02
أخرى	00	%00
المجموع	82	%100

جدول رقم 32 يمثل الأرصدة المطلوبة من طرف المستفيدين

يتبين لنا من خلال الجدول 32 أن أغلبية المستفيدين يحتاجون إلى أرصدة ما بعد الاستقلال بنسبة 39.02%، لكون معظم المستفيدين يحتاجون الأرصدة الأرشيفية مثل الوثائق الأرشيفية الخاصة بملفات الموظفين ، كذلك الأرصدة الأخرى كالكتب والمجلات والمذكرات وغيرها، ونسبة 36.58% من المستفيدين يحتاجون إلى أرصدة الفترة الاستعمارية 1830-1962 وهذا النوع من الأرصدة يحتاجها الباحثين بكل فئاتهم من أجل الكتابة في تاريخ الجزائر أو في إطار بحوث عن تاريخ الجزائر ، أما فيما يخص أرصدة ما قبل 1830 فقد بلغت نسبة 24.39% هذه ضعيفة مقارنة بالسابقة ، وهذا حسب اعتقادنا تعود إلى قلة البحوث الخاصة بهذه الفترة



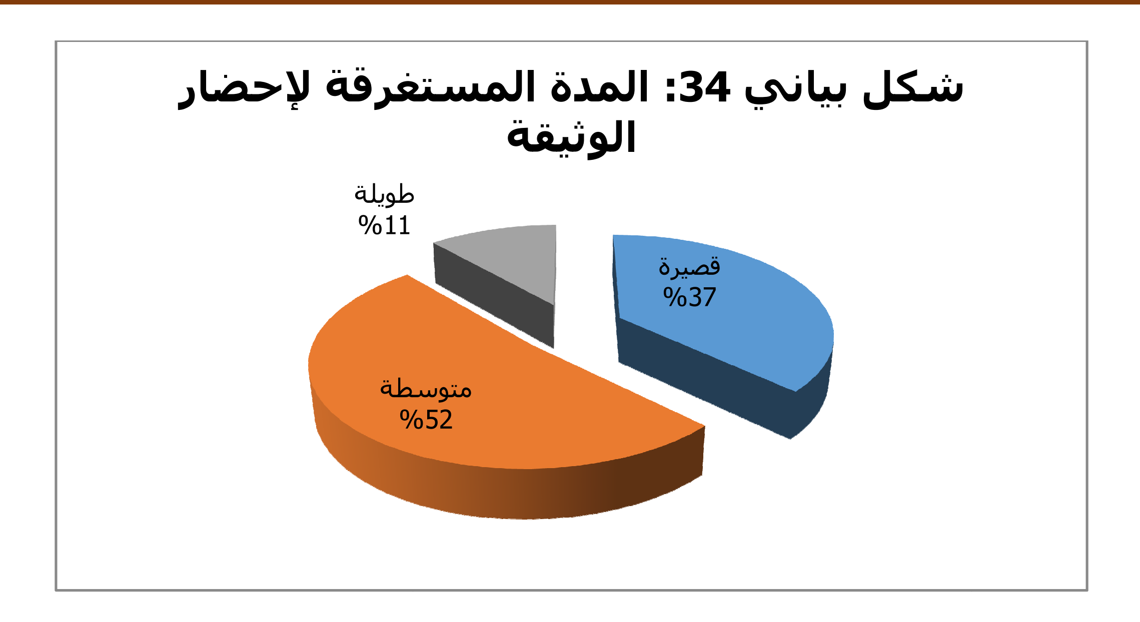
سؤال رقم10: ما هو الوقت المستغرق للحصول على مصادر المعلومات ؟

يمكننا الحكم على مدى فعالية الخدمات الأرشيفية من خلال تحديد الفترة الزمنية للحصول على الوثيقة ،وكانت نتائج الفئة المستجوبة كالتالي:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
قصيرة	13	%37.14
متوسطة	18	%51.42
طويلة	04	%11.42
المجموع	35	%100

جدول رقم 33 يمثل الوقت المستغرق لإحضار الوثائق

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول 33، يتضح أن المستفيدين غير راضين عن الوقت المستغرق لجلب مختلف الأرصدة، فنسبة 51.42% ترى بأن الوقت المستغرق لإحضار الوثائق بالمتوسط ، و37.14% صرحوا بأن الفترة المستغرقة قصيرة ، وتبقى نسبة 11.42% صرحوا بأنها فترة طويلة ،وهذا يعود في اعتقادنا أن الأرشيفي عند طلب الوثائق الأرشيفية يضطر في بعض الأحيان إلى جلبها من مخازن غير قريبة من قاعة البحث ، أوقد يكون بإحدى المخازن تابعة للملحقة الخاصة بمصلحة الأرشيف. أما فيما يخص الفئة التي صرحت بأن الفترة المستغرقة لإحضار الوثائق قصيرة كون هذه الفئة تستخدم إلا الكتب أو المذكرات ،وهي موجودة على مستوى قاعة المطالعة بالمصلحة ، في حين الفئة التي ترى بأن الفترة المستغرقة لإحضار الوثائق طويلة، فهذا راجع في اعتقادنا أن هناك بعض الأرصدة غير معالجة .



سؤال رقم11 :هل الخدمات الأرشيفية المقدمة بالمصلحة تسهل عملية الوصول إلى المعلومات ؟

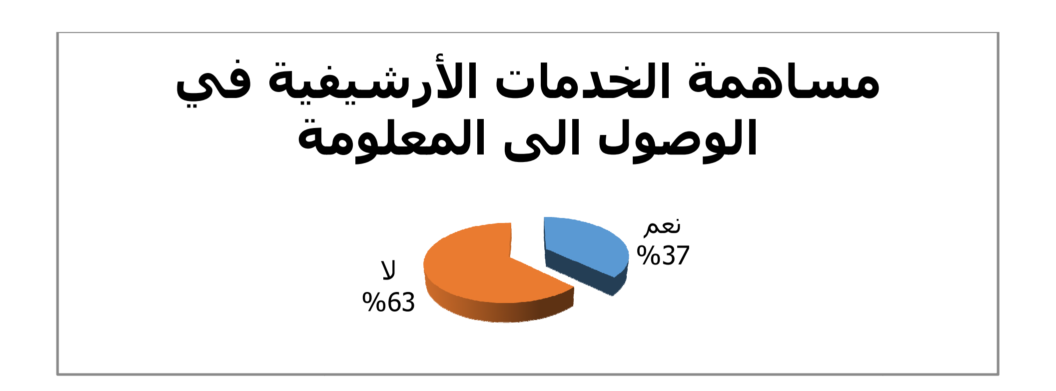
إن الهدف الأساسي من تقديم الخدمات الأرشيفية هو تسهيل عملية الوصول إلى المعلومات المطلوبة من طرف المستفيدين، ولمعرفة مدى مساهمة هذه الخدمات في الوصول إلى الوثائق ، ولقد قمنا بطرح السؤال رقم 11 على المستفيدين، وكانت نتائجه كالتالي.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	13	%37.14
لا	22	%62.85
المجموع	35	%100

جدول رقم 34 يمثل مساهمة الخدمات الأرشيفية في سهولة الوصول إلى المعلومات

نستقرأ من خلال الجدول 34 أن الخدمات الأرشيفية المقدمة بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة تمكن المستفيد من الوصول إلى المعلومة بنسبة 37.14%، في حين نجد 62.85% أجابوا بلا أي أن الخدمات لا تمكنهم من الوصول إلى المعلومة ، وهذا ما يدعو إلى القول بأن

الخدمات المقدمة بالمصلحة ليست في المستوى المطلوب ، وبالتالي لا يمكنها أن تلبي احتياجات المستفيدين.



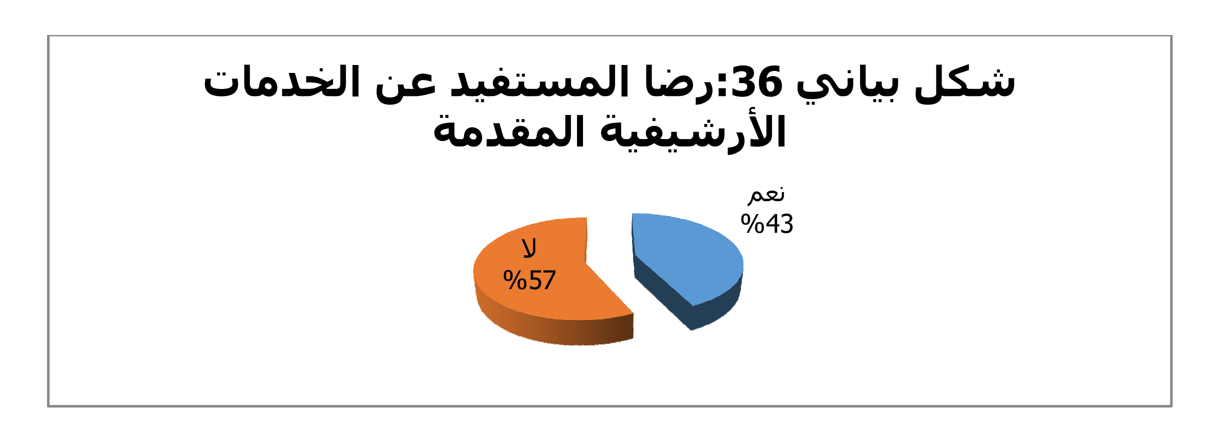
سؤال رقم 12: هل أنت راض على مستوى الخدمات المقدمة بالمصلحة؟

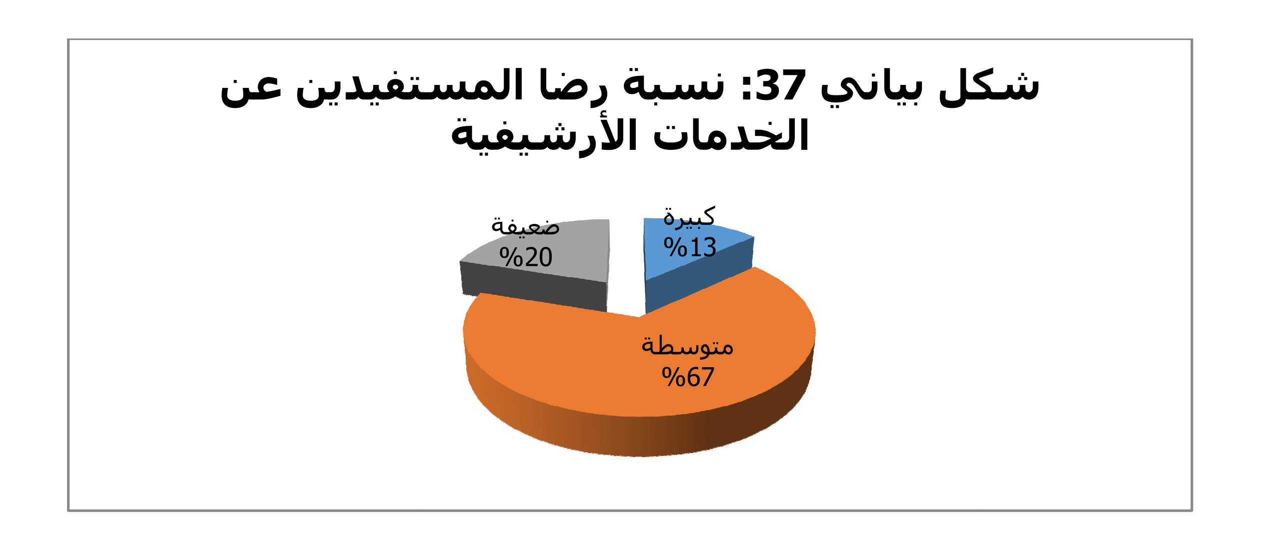
يسعى الأرشيفي دائما إلى تلبي احتياجات المستفيدين ،والعمل على إرضائه ،ولمعرفة مدى رضا المستفيدين من الخدمات الأرشيفية المقدمة بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة ،وعلى هذا الأساس استجوبنا أفراد العينة ، وكانت النتائج كما يوضحه الجدول التالي:

الاحتمالات		التكرارات	النسبة
نعم	كبيرة	02	%5.71
	متوسطة	10	%28.57
	ضعيفة	03	%8.57
مجموع نعم		15	%42.85
لا		20	%57.14
المجموع		35	%100

جدول 35 يوضح رضا المستفيدين من الخدمات الأرشيفية المقدمة

من خلال الجدول 35 يتضح لنا نسبة 42.85% أجابت بنعم أي أنها راضية على مستوى الخدمات المقدمة، ولكن بنسب متفاوتة حيث نجد 28.57% أجابت بالمتوسطة ، و8.57% بالضعيفة، بينما 5% أجابت بنسبة كبيرة ، وبالمقابل نجد نسبة 57.14% من أفراد العينة أجابت بلا أي أن المستفيد غير راض عن الخدمات المقدمة. وهذا ما يدعم فكرة ضرورة مواكبة التطورات الحديثة والاعتماد الكلي على التكنولوجيا الحديثة في أداء الخدمات الأرشيفية.





5-3 نتائج الدراسة :

3-5-1النتائج العامة للدراسة :

فيما يلي عرض للنتائج العامة للدراسة بشقيها المتعلقين بالاستبيان الموجه للأرشيفيين والاستبيان الموجه للمستفيدين .

3-5-1-1 النتائج العامة للاستبيان الموجه للأرشيفيين

- معظم الأرشيفيين المستجوبين متخصصين في الأرشيف بنسبة 60%.

- مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة تقدم خدمات تقليدية فقط بنسبة 100%.

- مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة تقدم خدمات أرشيفية متنوعة كخدمة الإعارة والإطلاع 14.28%، خدمة التصوير الاستنساخ 14.28%،خدمة إعداد وسائل البحث14.28% ، خدمة إرشاد وجيه القراء 14.28%،خدمة المعارض 14.28%، خدمة صيانة وترميم الوثائق 14.28% ، خدمات أخرى بنسبة11.42%، كخدمة تدريب المستفيدين ، والخدمة الإعلامية، خدمة نشر وتحقيق الوثائق، خدمة الرد على الاستفسارات .

- تعتبر خدمة الإعارة و الإطلاع بنسبة خدمة الاستنساخ والتصوير ، خدمة إعداد وسائل البحث بنسبة 21.73% ، خدمة إرشاد وتوجيه القراء 17.39%، وخدمة الرد على الاستفسارات ب13.04% من أكثر الخدمات طلبا من طرف المستفيدين .

- الخدمات المقدمة بالمصلحة في طريق التطور بنسبة 100%.

- هناك تحسين في الخدمات الأرشيفية المقدمة بنسبة 60%.

- مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة توفر دورات تكوينية بالمصلحة بنسبة ولكنها موجهة للموظفين بنسبة 100%من مختلف المؤسسات والإدارات بالولاية .

- تتم بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة تقديم هذه الدورات بنسبة40%.

- تعتبر قلة الوسائل المادية للعمل من أهم الصعوبات التي تواجه الأرشيفي في قيامه بالخدمات الأرشيفية بنسبة71.42%تليها الصعوبات المهنية بنسبة28.75 %.

- هناك تردد كبير على مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة،وهي تستقبل رواد من مختلف الفئات والمستفيدين الغير فعليين هم الأكثر ترددا على المصلحة بنسبة 80%

% مستفيدين فعليين.

- تعتبر الوثائق الأرشيفية هي الأرصدة الأكثر طلبا من طرف المستفيدين بنسبة31.25%، تليها الكتب25% والأطروحات بنسبة 25%.والمخطوطات بنسبة 18.75%.
- معظم الأرشيفيون يرون بأن الخدمات المقدمة بالمصلحة تلبي احتياجات المستفيدين بنسبة قدرها 60%.

2-1-5-3 النتائج العامة للاستبيان الموجه للمستفيدين :

فيما يلي أهم النتائج التي أفرزتها الدراسة المتعلقة بالمستفيدين:

- يتردد على مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة المستفيدين بمختلف فئاتهم وتخصصاتهم ودرجاتهم العلمية.
- يعتبر المستفيدون أن الخدمات المقدمة بالمصلحة هي خدمة الإعارة والإطلاع بنسبة 26.92%، خدمة التصوير والاستنساخ 19.03%،خدمة إعداد وسائل البحث 26.92%، خدمة إرشاد وتوجيه القراء 23.07%.خدمة الإحاطة الجارية 3.84%.

- يعتبر المستفيدون ضرورة توفير خدمة الترجمة وقراءة الخطوط 18.29%،خدمة البحث الآلي 21.34%، الخدمة البيبليوغرافية 15.24%، خدمة البث الانتقائي 13.41%.
- يفضل المستفيدون الخدمات الإلكترونية عن الخدمات التقليدية بنسبة 75.60% .
- يعتبر الأرشيفي وسيط بين الوثائق والمستفيدين ولهذا يقوم بتقديم مختلف المساعدات للمستفيدين من خدمة توجيه وإرشاد 42.85%،خدمة تسهيل عملية البحث20%،خدمة التصوير والاستنساخ 28.57%.
- مستوى أداء الأرشيفي مقبول بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة بنسبة 60%.
- يساهم الأرشيفي بدرجة كبيرة في تحسين الخدمات الأرشيفية بنسبة80%.
- يعتبر توفير الوسائل المادية للعمل من أهم الأسباب التي تساهم في تفعيل الأرشيف بنسبة 35.71% ، تليها الاعتماد على الحلول التكنولوجية بنسبة 33.67% ،ثم توظيف عمال ذو كفاءة في الأرشيف بنسبة 30.61%.
- أغلبية المستفيدين لا يرتادون على مصلحة الأرشيف بشكل دائم بنسبة 82.85%.
- تعتبر أرصدة ما بعد الاستقلال هي الأكثر 39.02%،تليها الأرصدة الخاصة بالفترة 1830-1962 فترة الوجود الاستعماري بنسبة36.58%،ثم الأرصدة الخاصة بالفترة ما قبل 1830 الأرصدة الخاصة بالفترة العثمانية بنسبة 24.39%.
- يعتبر أكثر من نصف المستفيدين بأن الوقت المستغرق للحصول على مختلف مصادر المعلومات متوسط بنسبة51.42%.
- الخدمات الأرشيفية لا تسهل عملية الوصول إلى المعلومات بنسبة 62.85%.
- أكثر من نصف المستفيدين غير راضين عن الخدمات الأرشيفية المقدمة بنسبة 57.14%.ذ

2-5-3 نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات :

من خلال النتائج المتحصل عليها في الدراسة الميدانية يمكن عرض نتائج الفرضيات الثلاث ،من خلال معرفة مدى تحقق كل منها :

الفرضية الأولى :

هذه الفرضية مفادها بأن مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة تقدم خدمات أرشيفية متنوعة

وتتمثل أهم مؤشراتها ونسبها فيما يلي:

تظهر نتائج الجدول رقم08 مختلف الخدمات المقدمة بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة حيث تقدم كل من خدمة الإعارة والاطلاع ،خدمة التصوير والاستنساخ ،خدمة إرشاد وتوجيه القراء ،خدمة إعداد وسائل البحث ، خدمة المعارض ، خدمة صيانة وترميم الوثائق بنفس النسبة14.28 %، بالإضافة إلى الخدمات الأخرى كخدمة الإحاطة الجارية ،خدمة الخدمات الإعلامية ،خدمة نشر وتحقيق الوثائق ،الخدمة الرد على الاستفسارات .

وهذا ما تؤكد ه نتائج الجدول رقم 24 من خلال الخدمات المقدمة للمستفيدين .

من خلال المؤشرات السابقة ونسبها نجد بأن الفرضية الأولى محققة ،بالنظر إلى النسب المبينة في الجداول.

الفرضية الثانية :

هذه الفرضية مفادها بأن الأرشيفي يساهم في تحسين الخدمات الأرشيفية .

وتتمثل أهم مؤشراتها ونسبها فيما يلي:

تظهر نتائج الجدول رقم 11 نسبة 60% بأن الأرشيفي يساهم في تحسين الخدمات بشكل كبير ، وهذا ما يؤكده الجدول رقم29 بنسبة 80% أي أن الأرشيفي يساهم بنسبة كبيرة في تحسين الخدمات الأرشيفية .

وهذا ما يؤكد القول بأن الفرضية الثانية محققة بالنظر إلى تعبيرهم الصريح عن الدور الكبير الذي يلعبه الأرشيفي في سعيه الدائم نحو تحسين الخدمات الأرشيفية المقدمة .

الفرضية الثالثة :

هذه الفرضية مفادها بأن الخدمات الأرشيفية المقدمة بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة تلبي احتياجات المستفيدين ، وتتمثل أهم مؤشراتها فيما يلي:

يوضح الجدول رقم 33 أن نسبة 62.85% من المستفيدين أجا بوا بأن الخدمات الأرشيفية المقدمة بالمصلحة لا تسهل عملية وصولهم إلى المعلومة ، وهذا ما يؤكده الجدول رقم 35 حيث نجد أن 57.14% أي أكثر من نصف المستفيدين غير راضين عن الخدمات المقدمة .

من خلال المؤشرات السابقة نجد بأن الفرضية الثالثة غير محقق .

6-3 اقتراحات الدراسة :

بناء على نتائج الدراسة المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة نرى أنه من الضروري تقديم بعض الاقتراحات :

- العمل على توفير الخدمات الأرشيفية الناقصة كخدمة الترجمة ، وخدمة البحث الآلي ، خدمة البث الانتقائي ، الخدمة البيبليوغرافية ، والاهتمام أكثر بالخدمات الأخرى حتى يكون المستفيد على دراية تامة بكل الأرصدة والأنشطة المقدمة بالمصلحة.

- على مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة أن تعمل على اقتناء كل ماهوجديد في مجال التكنولوجيا الحديثة من أجهزة وبرمجيات للعمل.

- استغلال الإمكانيات المتوفرة حاليا وتدعيمها بوسائل أكثر فعالية.

- توحيد وإرساء قواعد التعاون بمصالح الأرشيف بشكل دوري يؤدي إلى تحسين وتطوير الخدمات المقدمة خاصة التعاون مع مركز الأرشيف الوطني والاستفادة من تجاربه.

- ضرورة أن تعمل مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة على تطوير خدماتها ، وأن تخطط لتطوير وإتاحة الخدمات المقدمة سواء على المستوى المحلي أو إتاحتها عن بعد ،بشكل تدريجي وفق أولويات مبنية على معرفة جيدة لسلوكيات المستفيدين

- ضرورة أن تعمل المصلحة على إزالة كل العوائق والصعوبات التي تحول دون الإفادة الجيدة للمستفيدين بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة للأرصدة الأرشيفية والخدمات المقدمة من توفير جو مهني وخدماتي محفز وملائم.

- العمل على تكثيف الدورات التكوينية الخاصة بالأرشيفيين من قبل المصلحة أو من طرف مركز الأرشيف الوطني خاصة في مجال إتاحة وتثمين الأرشيف .

- العمل على إعلام المستفيدين بكل الوثائق الموجودة أو المستقبلة في مركز الأرشيف.

- العمل على تنويع المراجع والمصادر المختلفة.

- العمل على إعداد خدمة وسائل البحث وفق معايير دولية عالمية .

- العمل على تقييم أداء العاملين بالمصلحة خاصة الدين يقومون بتقديم خدمات مباشرة للمستفيد بالإضافة إلى ضرورة وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة.


خاتمة

خاتمة :

إن الهدف من وراء هذه الدراسة هو معرفة واقع الخدمات الأرشيفية المقدمة بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة ، ومعرفة مدى مطابقة الخدمات المقدمة مع ما يجب أن تكون عليه، مع إبراز أهم الصعوبات التي تحول دون تقديم خدمات أرشيفية علمية وحديثة ،لكن تبين بأن مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة أمامها مجهودات جبارة وفعالة حتى تستطيع التعريف بخدماتها وتجعلها أكثر طلبا وإلحاحا وترفع من مستوياتها.

كما يمكن القول بأن نجاح المصلحة في تحقيق هدفها المتمثل في نشر المعرفة والعلوم يرتكز على تمكنها من تخطي الصعاب التي تواجهها يوميا وذلك بالتخلص ولو نسبيا من العراقيل التي تقف كحاجز أمام تحقيق هذا الهدف ، كما يجب عليها أن تركز جميع جهودها نحو خدمة المستفيدين حسب ما يرضى احتياجاتهم الفعلية ، وعليه فإنه على مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة أن تكشف عما يناسب المستفيدين فعلا ويحقق سبل نجاح الخدمات واستغلال مصادره استغلالا فعالا.


قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادرو المراجع:

الموسوعات والمعاجم والقواميس:

1- الشامي، أحمد السيد حسب الله.**المعجم الموسوعي في مصطلحات المكتبات والمعلومات**.القاهرة:{د.ن}،1999

2- شرف الدين ،عبد التواب.**الموسوعة العربية في الوثائق والمكتبات**.قطر:دار الثقافة، 1986

3- عبد الفتاح ،مراد.**موسوعة البحث العلمي وإعداد الرسائل والمؤلفات**:

إنجليزي،فرنسي،عربي.الإسكندرية :{د.ن}،{د.ت}

4- علي ميلاد، سلوى.**قاموس مصطلحات الوثائق والأرشيف**.عربي.فرنسى.إنجليزي، القاهرة :دار الثقافة ،1982

5- فلن،بيتر. **معجم المصطلحات الأر**شيفية،إنجليزي،عربي،بيروت:الدار العربية للعلوم،1990

6- شعبان عبد العزيز، خليفة.**دائرة المعارف العربية في علوم المكتبات والمعلومات**.القاهرة: {د.ن}، 1994

الكتب:

7- أبو شعيع، مصطفى. **دراسات في الوثائق ومراكز المعلومات الوثائقية** .القاهرة:العربي،1998

8- أشرف، محمد الشريف . **الأرشيف الوسيط ودوره في تقييم واختيار الوثائق للحفظ التاريخي**. الرياض :مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية ،2008

9- الخولي، جمال. **مدخل لدراسة الأرشيف** . القاهرة :دار الثقافة العلمية ، 2002

10- المدادحة، أحمد نافع. **الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين** .المعتز،2007

11- النوايسة، غالب عوض. **خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات**: المكونات والخدمات .الإسكندرية: دار صفاء، 2010

12- أنور عمر،أحمد.**المعنى الاجتماعي للمكتبة**:دراسة لأسس الخدمة المكتبية.القاهرة:مكتبة النهضة المصرية،1983

13- بن السبتي عبد المالك. حافظي زهير.**تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مراكز الأرشيف**.الجزائر:دار بهاء الدين،2011

14- حشمت، قاسم. **خدمات المعلومات:مقوماتها وأشكالها**. القاهرة:مكتبة غريب،1984

15- عبد الله علي، محمد.**المكتبات المدرسية والعامة:الأسس والخدمات والأنشطة**.القاهرة:الدار المصرية اللبنانية،1993

16- عبد الهادي ، محمد فتحي . **البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات** . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2003

17- عبيدات،محمد.منهجية البحث العلمي:**القواعد والمناهج والتطبيقات** .ط2.الأردن :دار وائل .1999

18- عليان ربحي، مصطفى؛ النجداوي ،أمين. **مقدمة في علم المكتبات والمعلومات** .عمان: دار الفكر،1993

19-عليان ربحي، مصطفى. **خدمات المعلومات**.عمان:دار صفان ،2010

20- عليان، ربحي مصطفى.**مقدمة في علم المكتبات والمعلومات**.عمان:دار الفكر ،1999

21- قنديلجي، عامر مصطفى.**البحث وإستجدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية**.عمان:دار اليازوري،.2002

22- مبروك إبراهيم، السعيد.**أخصائى المكتبات بين المهنة والرسالة**. القاهرة:دار العلم والإيمان ،2010

23- النوايسة، غالب عوض.**خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات**:المكونات والخدمات.الإسكندرية :دار صفاء ،2010

مقالات الدوريات :

24- كريكة سهام، **التنظيم والمعالجة الفنية والوصف الأرشيفي في الأرشيف الوطني**. مجلة المكتبات والمعلومات ،مج2.ع1،قسنطينة: جامعة منتوري،2003

25- نابتي ، محمد الصالح. **مراكز الأرشيف ودورها في نشر المعلومات** : الواقع الوطني . مجلة المكتبات والمعلومات ،مج2.ع3،قسنطينة: جامعة منتوري،2003

الأدلة:

26- مديرية أرشيف ولاية قسنطينة .**دليل الوثائق لولاية قسنطينة**،1980

الرسائل الجامعية:

دكتوراه:

27- حافظي، زهير. **الأنظمة الألية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية**: دراسة تطبيقية بأرشيف بلدية قسنطينة. دكتوراه: علم المكتبات. جامعة منتوري:قسنطينة،2008

ماجستير:

28- بوقفة ، نادية. **تقييم فعالية مصلحة الأرشيف لولاية قسنطينة في تلبية احتياجات المستفيدين** الجامعيين **من خدماتها** . ماجستير:علم المكتبات.جامعة منتوري:قسنطينة ،2001

29- دلهوم، انتصار.**التسيير الأرشيفي للمؤسسات الإدارية العمومية** : دراسة ميدانية بولاية سوق أهراس.ماجستير :علم المكتبات .جامعة منتوري :قسنطينة،2006

ماستر:

30- بلعور، سليمة. **تنظيم وتسيير المؤسسات الأرشيفية في ظل التشريع الأرشيفي الجزائري:**دراسة ميدانية بمصلحة الأرشيف لولاية سطيف. ماستر:علم المكتبات.جامعة منتوري: قسنطينة ،2011

31- قبيل،مراد .**تطبيق مبادئ الإدارة العلمية بالمؤسسات الأرشيفية:** دراسة ميدانية بمركز أرشيف ولاية قسنطينة.ماستر:علم المكتبات.جامعة منتوري :قسنطينة ،2010

32- قويسم ، فتيحة. **تقييم وسائل البحث في مراكز الأرشيف ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين**: دراسة ميدانية بمركز أرشيف ولاية قسنطينة. ماستر: علم المكتبات.جامعة منتوري:قسنطينة،2010

33- لكحل ، فريدة ، لوصيف سكينة. **المهنة الأرشيفية بين التكوين الجامعي والممارسة** :طلبة تخصص تقنيات أرشيفية بقسم علم المكتبات جامعة منتوري قسنطينة نموذجا. ماستر: علم المكتبات.جامعة منتوري :قسنطينة، 2011

النصوص التشريعية:

34- **قانون88 -09 .المتعلق بالأرشيف الوطني**.ج.ر،26جانفي 1988

35- **الأمر 36-71.خاص بالاطلاع على الأرشيف**.ج.ر.ع.49،18 جوان 1971.

36- **المرسوم77-67**.ج.ر.ع.27،03 أفريل 1977

المراجع باللغة الأجنبية:

37- Magnani, Sabrina .**Conditionnel’ étude du comportement de recherché d’information des institues de bibliothèque médicales** .center hôpital universitaire de Constantine .thèse magister :institue de bibliothéconomie :Constantine,1997

المواقع الالكترونية:

38- حافظي، زهير.**وسائل التكنولوجيا الحديثة ودوره في تطوير الخدمات الأرشيفية**:أرشيف بلدية قسنطينة من الأتمتة إلى الرقمنة. (على الخط)،(2013/03/22).متاح على:

http://www.Journal.cybrarian.org.index.php

39- عيسوي، عصام أحمد. **خدمات الأرشيفات الوطنية في عصر مجتمع المعلومات**: نموذج دار الوثائق القومية المصرية.(على الخط)،(2013/03/22).متاح على:

http://www.Journal.cybrarian.org.index.php

مقابلات:

40- مقابلة مع السيدة: بوغنوط ، سامية .رئيسة مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة .على الساعة الواحدة والنصف زوالا.يوم:17 أفريل 2013


ملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة -2-

معهد علم المكتبات والتوثيق

تخصص تقنيات أرشيفية

استمارة استبيان

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

موضوع المذكرة

الخدمات الأرشيفية بين المفهوم والتطبيق

دراسة ميدانية بمصلحة الأرشيف الولائي-قسنطينة-

إعداد الطالبة: برغوم هجيرة

تحت إشراف أ.مزلاح رشيد

يرجى من سيادتكم المحترمة ملئ هذه الاستمارة بكل عناية وإفادتنا بالمعلومات اللازمة عن طريق وضع علامة (x) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة . ونعدكم بأن المعلومات لن تستغل إلا في مجال البحث العلمي فقط

السنة الجامعية:2012-2013

بطاقة تعريفية خاصة بالأرشيفيين

الدرجة العلمية: ....
التخصص:...
الوظيفة:...
.

المحور الأول: مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة تقدم خدمات أرشيفية متنوعة

س1- ما نوع الخدمات المقدمة بالمصلحة؟

☐ خدمات تقليدية ☐خدمات الكترونية

س2- ما هي الخدمات الأرشيفية التي تقدمها المصلحة؟

خدمة الاطلاع و الإعارة ☐ خدمة التصوير والاستنساخ☐ خدمة إعداد وسائل☐

خدمة إرشاد وتوجيه القراء☐خدمة الإحاطة الجارية☐ خدمة البث الانتقائي ☐

خدمة صيانة وترميم الوثائق☐ خدمة المعارض ☐

أخرى أذكرها ....

س03- ما هي أكثر الخدمات طلبا من طرف المستفيدين؟

خدمة الاطلاع والإعارة☐ خدمة الاستنساخ والتصوير ☐خدمة إرشاد وتوجيه القراء

خدمة الرد على الاستفسارات☐ خدمة البحث الآلي ☐ خدمة إعداد وسائل البحث

خدمات أخرى اذكرها...

س05- ما مدى تقدم الخدمات الأرشيفية المقدمة بالمركز مقارنة مع التطورات التكنولوجية الحديثة؟

متطورة جدا متطورة ☐ في طريق التطور ☐

المحور الثاني :دور الأرشيفي في تحسين الخدمات الأرشيفية

س06- هل هناك تحسّن في الخدمات الأرشيفية؟

نعم ☐ لا ☐

س07- هل توفر المصلحة دورات تكوينية؟

نعم ☐ لا☐

*إذا كانت الإجابة بنعم فلمن توجه هذه الدورات التكوينية؟

للأرشيفين ☐ للباحثين ☐ للموظفين ☐

س08- من يشرف عل هذه الدورات التكوينية؟

المصلحة مقر العمل ☐ مركز الأرشيف الوطني ☐ مراكز أرشيفية ولائية أخرى ☐

س09- هل هناك صعوبات تعترضكم أثناء قيامكم بالخدمات الأرشيفية؟

نعم ☐ لا☐

إذا كانت الإجابة بنعم ففيما تتمثل هذه الصعوبات؟

صعوبات مادية☐ صعوبات مهنية ☐ صعوبات مالية ☐

المحور الثالث: الخدمات الأرشيفية المتوفرة بالمركز تلبي احتياجات المستفيدين ؟

س10- هل هناك تردد كبير على مصلحة الأرشيف؟

نعم ☐ ☐ **لا**

س11- ما هي فئة المستفيدين الأكثر ترددا على المصلحة؟

موظفي المصالح منتجة للوثائق☐ طلبة☐ باحثين ☐

س12- ما هي الأرصدة الأكثر طلبا من طرف المستفيدين؟

وثائق أرشيفية ☐ كتب☐ أطروحات ☐ مخطوطات☐

أخرى يرجى ذكرها...

س13- هل ترى بأن الخدمات المقدمة بالمصلحة كافية لتلبية احتياجات المستفيدين؟

نعم☐ لا☐

س14- ما هي اقتراحاتكم فيما يخص تطوير الخدمات الأرشيفية المقدمة؟

....

....

....

....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة -2-

معهد علم المكتبات والتوثيق

تخصص تقنيات أرشيفية

استمارة استبيان

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

موضوع المذكرة

الخدمات الأرشيفية بين المفهوم والتطبيق

دراسة ميدانية بمصلحة الأرشيف الولائي بقسنطينة

إعداد الطالبة:	تحت إشراف
برغوم هجيرة	مزلاح رشيد

يرجى من سيادتكم المحترمة ملئ هذه الاستمارة بكل عناية وإفادتنا بالمعلومات اللازمة عن طريق وضع علامة (x) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة . ونعدكم بأن المعلومات لن تستغل إلا في مجال البحث العلمي فقط.

السنة الجامعية:2012-2013

بطاقة تعريفية خاصة بالمستفيدين

الدرجة العلمية : ....
التخصص:..
الوظيفة:...

المحور الأول: مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة يقدم خدمات أرشيفية متنوعة

س1- ما هي الخدمات الأرشيفية المقدمة لك بالمصلحة؟

خدمة الإعارة والاطلاع☐ خدمة التصوير والاستنساخ ☐ خدمة إعداد وسائل البحث ☐

خدمةالاحاطة الجارية ☐ خدمة إرشاد وتوجيه القراء☐ خدمة البث الانتقائي للمعلومات ☐

خدمة المعارض ☐خدمة صيانة وترميم الوثائق☐

أخرى أذكرها ....

س2- ما هي الخدمات الأرشيفية التي ترون ضرورة توفيرها المركز؟

خدمة الترجمة وقراءة الخطوط ☐ خدمة البحث الآلي ☐ خدمة المعارض ☐

خدمة البيبليوغرافية☐ الخدمة الإعلامية ☐ خدمة تدريب المستفيدين ☐

خدمة نشر وتحقيق الوثائق☐ خدمة البث الانتقائي للمعلومات☐

أخرى حددها..

س03- ما نوع الخدمة التي تفضل وجودها بالمصلحة ؟

☐ خدمات الكترونية ☐ خدمات تقليدية

المحور الثاني :دور الأرشيفي في تحسين الخدمات الأرشيفية

س04- هل يقدم لكم الأرشيفي المساعدة عند طلبكم للوثائق؟

نعم☐ ☐ لا

*إذا كانت الإجابة بنعم ففيما تتمثل هذه المساعدة؟

توجيه وإرشاد☐ تسهيل عملية البحث☐ السماح بالتصوير والاستنساخ ☐

أخرى يرجى ذكرها...

س05- ما مستوى أداء الأرشيفي بمصلحة الأرشيف؟

جيد ☐ مقبول☐ غير مقبول ☐

س06- ما مدى مساهمة الأرشيفي في تحسين الخدمات الأرشيفية؟

كبيرة ☐ متوسطة☐ ضئيلة☐

س07- من أجل تفعيل الخدمات المقدمة من طرف المصلحة هل ترون ضرورة؟

☐ توظيف عمال ذو كفاءة في الأرشيف ☐ توفير الوسائل المادية للعمل

الاعتماد على الحلول التكنولوجية الحديثة ☐

أخرى يرجى ذكرها..

المحور الثالث: الخدمات الأرشيفية ومدى تلبيتها احتياجات المستفيدين ؟

س08- هل تتردد على المصلحة؟

دائما☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

س 09- هل الخدمات الأرشيفية المتواجدة بالمركز تسهل لك عملية الوصول إلى مختلف مصادر المعلومات؟

نعم ☐ لا ☐

س10- من خلال ترددك على المصلحة ما هي أنواع الوثائق التي تحتاج إليها ؟

☐أرصدة ما قبل 1830 ☐ أرصدة 1830-1962 ☐ أرصدة ما بعد الاستقلال

أخرى اذكرها..

س11- من خلال الخدمات المقدمة بالمصلحة ما هي الفترة الزمنية للحصول على الوثيقة؟

☐قصيرة ☐متوسطة ☐طويلة

س12- هل أنت راض على مستوى الخدمات الأرشيفية المقدمة بالمصلحة

نعم ☐ لا☐

إذا كانت الإجابة بنعم فما هي نسبة رضاك على الخدمات المقدمة ؟

☐كبيرة ☐ متوسطة ☐ضعيفة

س13- ما هي اقتراحاتكم فيما يخص تطوير الخدمات الأرشيفية المقدمة ؟

....

....


ملخصات

ملخص

يهدف هذا البحث إلى إبراز مدى وأهمية الخدمات الأرشيفية بالمؤسسات الأرشيفية لما لها من دور كبير في تلبية احتياجات المستفيدين ، مع إبراز دور الأرشيفي الكبير في تحسين الخدمات الأرشيفية وسعيه الدائم إلى الإرتقاء بهذه الخدمات ومساهمته الكبيرة في تقديم الخدمة للمستفيدين.ونهدف أيضا من خلال هذه الدراسة إلى كشف الوضع الراهن بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة.

وقد كشفت الدراسة المطبقة بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة أن هذه الأخيرة وبالرغم من تنوع الخدمات المقدمة ، فإنها تعاني نقص في بعض الخدمات،وذلك لأسباب عدة من بينها نقص العمال الأكفاء ،نقص الموارد المادي الضرورية للعمل، نقص الوسائل المادية و التكنولوجية الحديثة وغيرها.وعليه خلصت الدراسة إلى جملة من الاقتراحات تتعلق بضرورة تغطية النقص الذي تواجهه مصلحة الأرشيف . أهمها العمل على توفير الخدمات الغير مقدمة بالمصلحة ، مع ضرورة تبني الحلول التكنولوجية التي من شأنها أن تؤدي الى تحسين وتطوير الخدمات الأرشيفية.

الكلمات المفتاحية:

الخدمات الأرشيفية - مصلحة الأرشيف - الأرشيف الولائي - الولاية - قسنطينة

Résume :

La but de cet exposé est d'abord, est de montrer à quel point est l'application des archives dans les sociétés archiviennes en vue de grande rôle quelles jouent et aussi de montrer le grand rôle de l'archivaient dans l'amélioration du service.

Ensuite, cet exposé a été fait pour dévoiler et monté la situation dans les services des archives dans la willaya de Constantine.

Elle étude a monté que malgré la diversité des services offerts dan les archives de la willaya de Constantine, ils souffrent d'un manque des employés dotés d'expérience et aussi a cause d'un manque financier.

Et pour cela, nous proposons de combler ces les caunes dont s'offrent les services des archives pour l'améliorer et la développer.

Les mots clés:

Archives- les services d'archives -archivaient- Service des archives a' la Willaya de Constantine.

Abstract :

The aim of this research is to show the use of the application of the services of the archives over the societies that need of archives, more over its show the important role of the archivist in the amelioration of the works and the antiquities

In addition, this research is done to show the situation of the services of the archives in the area of Constantine.

This study show despite the different parts of the services offer in the archives of Constantine .there is a lack and decrease of the qualified work. The lack of financial recourses, the lack of modern technological archiving and materials.

In a next shell. our study some suggestions that leads to the amelioration of the archives. Sirtofall, to Improve. The situation of the archives then use technological methods.nexte employ qualified archivist to get good and perfect work.

Key words:

Archives- Archival Services- Archival-the archive services of Constantine